

BAB IV

DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan

a. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar cabang Pamekasan

Pada awalnya pendirian BPRS Bhakti Sumekar ini didasari oleh keinginan pemerintah Kabupaten Sumenep untuk meningkatkan dan juga memanfaatkan potensi ekonomi di Kabupaten Sumenep untuk mengangkat pendapatan asli daerah (PAD). Oleh karena itu Pemerintah Kabupaten Sumenep membutuhkan suatu lembaga keuangan agar dapat mencapai tujuan tersebut, diharapkan dengan adanya BPRS Bhakti Sumekar ini dapat mewujudkan perekonomian daerah dapat meningkat untuk mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata

Melihat keadaan dan kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya, maka lembaga keuangan yang tepat ada lembaga keuangan mikro, dalam hal ini Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS)

Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut, kemudian Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi bank perkreditan rakyat syariah yang berlokasi di Sidoarjo yaitu PT. BPR DANA MERAPI untuk direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi tersebut, Pemkab Sumenep membuat *Memorandum of Understanding* (MOU) yang ditanda tangani oleh

Bupati Sumenep dan PT. Bank Syari'at Muamalat Indonesia, Tbk. pada tanggal 27 Desember 2001.

Dalam perjalanannya, PT. BPR Dana Merapi telah berubah nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar pada tanggal 16 September 2002, selanjutnya untuk mengukuhkan PT. BPR Bhakti Sumekar Sumenep, Pemerintah Kabupaten Sumenep telah membuatkan peraturan daerah (PERDA) pada tanggal 31 Juli 2003 tentang pendirian PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar

b. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar

1) Visi

Terwujudnya masyarakat yang semakin sejahtera dengan dilandasi nilai-nilai agama dan budaya.

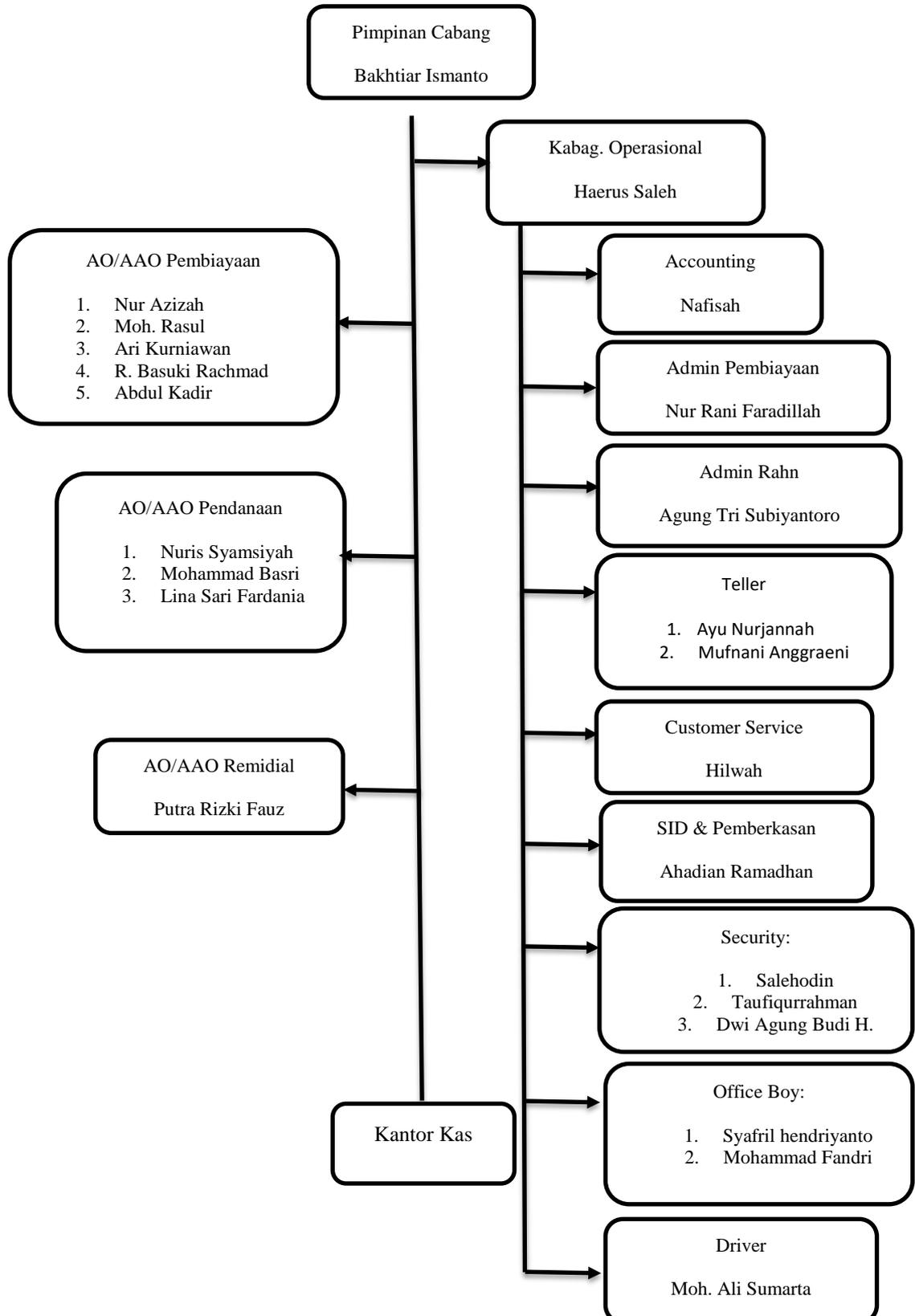
2) Misi

- a) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah
- b) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah
- c) Mengupayakan peningkatan pendapatan asli daerah

c. Struktur Pengelola BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Struktur pengelola BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan dapat dilihat dari gambar dibawah ini

Gambar 4.1
Struktur Pengelola BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan



2. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Pada penelitian ini peneliti membagikan 99 kuesioner kepada nasabah tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Dalam penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang artinya peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat diharapkan menjawab permasalahan penelitian ini. Berikut ini merupakan rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam table berikut:

Tabel 4.1
Rincian penerimaan dan pengembalian kuesioner

Kuesioner yang disebar	99
Kuesioner yang dikembalikan	99
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	99
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer setelah diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan sebanyak 99 dan kuesioner yang digunakan berjumlah 99. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat pengembalian yang digunakan yaitu 100%.

1. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden menggambarkan keadaan atau kondisi responden, serta merupakan tambahan informasi dalam hal untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini responden memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik dalam penelitian ini antara lain yaitu karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, karakteristik responden berdasarkan usia, dan karakteristik responden berdasarkan pendidikan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	48	48.5	48.5	48.5
	Perempuan	51	51.5	51.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, Data Primer diolah Penulis, 2021

Pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa total responden sebanyak 99 orang dengan jumlah responden jenis kelamin perempuan sebanyak 51 dengan

persentase sebesar 51,5% dan sisanya yaitu laki-laki sebanyak 48 dengan persentase sebesar 48,5. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3
Usia Responden

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	22	22.2	22.2	22.2
	30-39	38	38.4	38.4	60.6
	40-49	16	16.2	16.2	76.8
	50-59	14	14.1	14.1	90.9
	60-69	9	9.1	9.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, Data Primer diolah Penulis, 2021

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa usia responden sekitar 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun, 50-59 tahun, dan 60-69 tahun. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden berusia 30-39 tahun dengan persentase 38,4%

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4
Pendidikan Responden

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	39	39.4	39.4	39.4
	S1	48	48.5	48.5	87.9
	S2	12	12.1	12.1	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS, Ver 24, Data Primer diolah Penulis, 2021

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden diperoleh data sebanyak 39 responden yang berpendidikan terakhir SMA dengan presentase 39,4%, 48 responden yang berpendidikan terakhir S1 dengan presentase 48,5% dan 12 responden yang berpendidikan terakhir S2 dengan presentase 12,1. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini yaitu S1.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah 6 pertanyaan untuk variabel X1 tentang kualitas produk, 3 pernyataan untuk variabel X2 tentang penerapan nilai islam, dan 3 pernyataan untuk variabel

Y tentang kepuasan nasabah. Jadi dalam penelitian ini jumlah pernyataan pada kuesioner berjumlah 12 pernyataan.

Tabel 4.5
Daftar Pertanyaan Kuesioner

No.	Pernyataan	Keterangan
1	Saya yakin bahwa BPRS Bhakti Sumekar mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sopan.	X1.1
2	Saya meyakini bahwa produk tabungan Barokah BPRS Bhakti Sumekar sudah terjamin karena sudah ada sertifikat halal dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Dewan Pengawas Syariah (DPS).	X1.2
3	Saya yakin bahwa produk Tabungan Barokah yang dimiliki BPRS Bhakti Sumekar sangat handal karena dengan sistem bagi hasil tidak merugikan nasabah.	X1.3
4	Saya meyakini bahwa produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar sangat sesuai antara isi dan tampilannya karena saya yakin prinsip kejujuran di tanamkan di BPRS Bhakti Sumekar.	X1.4
5	Saya meyakini bahwa produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar selalu dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah sehingga produknya dapat terjamin nilai syariahnya sepanjang waktu.	X1.5
6	Saya meyakini bahwa produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar sangat bagus karena dipromosikan dengan penampilan yang indah dan elegan .	X1.6

7	Saya yakin produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar menerapkan prinsip keadilan dengan cara diberlakukan sistem bagi hasil (<i>Profit dan Loss Sharing</i>)	X2.1
8	Saya merasa senang menjadi nasabah produk tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar, karena saya sebagai nasabah merasa diberlakukan seperti keluarga sendiri.	X2.2
9	Saya merasa hati saya tenang ketika menjadi nasabah tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar karena kebahagiaan sejati (dunia akhirat) dapat dijamin melalui sistem syariahnya.	X2.3
10	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah tabungan Barokah oleh BPRS Bhakti Sumekar karena pegawai BPRS mengerti apa yang dibutuhkan nasabahnya dan sudah menyiapkan sebelum nasabah memintanya.	Y1
11	Saya sangat puas dengan wawasan, kemampuan, keramahan, kesopanan serta kepercayaan yang dimiliki pegawai BPRS Bhakti Sumekar sehingga saya tidak ragu lagi ketika mau membuka tabungan Barokah.	Y2
12	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh BPRS Bhakti Sumekar kepada saya sebagai nasabah tabungan Barokah karena saya selalu dihargai dan diberlakukan seperti keluarga sendiri sehingga permasalahan yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik.	Y3

Berdasarkan pada tabel diatas, peneliti dalam mendapatkan jawaban dari responden yang jumlahnya sebanyak 99 responden dari variabel kualitas produk (X1), penerapan nilai islam (X2) dan kepuasan nasabah sebagai variabel (Y). Dari

hasil jawaban tersebut dikelompokkan dengan cara menghitung frekuensi dan persentasenya. Dalam penelitian ini, dari setiap butir pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1. Berikut ini merupakan hasil dari pengelompokan tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk (X1)

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Kualitas Produk (X1)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	51	51,5	46	46,5	2	2,0					99
2	54	54,5	40	40,4	5	5,1					99
3	52	52,5	45	45,5	2	2,0					99
4	63	63,6	35	35,4	1	1,0					99
5	49	49,5	43	43,4	7	7,1					99
6	56	56,6	41	41,4	2	2,0					99
Jumlah	325		250		19						

Sumber: Output SPSS ver 24, 2021.

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa tanggapan responden mayoritas memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju pada variabel kualitas produk.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (n \times 6 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{(19 \times 3) + (250 \times 4) + (325 \times 5) : (99 \times 6 \times 5)\}$$

$$= \{57 + 1.000 + 1.625\} : 2.970$$

$$= 2.682 : 2.970$$

$$= 0,903 \times 100\%$$

$$= 90,3\% \text{ (Sangat Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden sangat baik terhadap item kualitas produk karena berada di antara 80% - 100%

b. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Penerapan Nilai Islam (X2)

Tabel 4.7

Distribusi Jawaban Penerapan Nilai Islam (X2)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	43	43,4	45	45,5	11	11,1					99
2	33	33,3	51	51,5	15	15,2					99
3	38	38,4	52	52,5	9	9,1					99
Jumlah	114		148		35						

Sumber: Output SPSS ver 24, 2021.

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa tanggapan responden mayoritas memberikan tanggapan setuju pada variabel penerapan nilai islam.

$$\text{Skor} = \{ (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (n \times 3 \times 5) \}$$

$$\text{Skor} = \{ (35 \times 3) + (148 \times 4) + (114 \times 5) : (99 \times 3 \times 5) \}$$

$$= \{ 105 + 592 + 570 \} : 1.485$$

$$= 1.267 : 1.485$$

$$= 0,853 \times 100\%$$

$$= 85,3\% \text{ (sangat baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden sangat baik terhadap item penerapan nilai islam karena berada di antara 80% - 100%.

c. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.8

Distribusi Jawaban Kepuasan Nasabah (Y)

No	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	54	54,5	45	45,5							99
2	60	60,6	38	38,4	1	1,0					99
3	57	57,6	38	38,4	4	4,0					99
Jumlah	171		121		5						

Sumber: Output SPSS ver 24, 2021.

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa tanggapan responden mayoritas memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju pada variabel kepuasan nasabah.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (\text{n} \times 3 \times 5)\}$$

$$\text{Skor} = \{(5 \times 3) + (121 \times 4) + (171 \times 5) : (99 \times 3 \times 5)\}$$

$$= \{15 + 484 + 855\} : 1.485$$

$$= 1.354 : 1.485$$

$$= 0,911 \times 100\%$$

$$= 91,1\% \text{ (Sangat Baik)}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden sangat baik terhadap item kepuasan nasabah karena berada di 80% - 100%..

3. Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data memiliki tujuan yaitu untuk dapat mengetahui apakah disetiap item pernyataan yang digunakan pada penelitian ini layak atau tidak layak untuk digunakan. Dalam penelitian ini peneliti mengajukan kuesioner dengan jumlah 12 pernyataan. Pada variabel kualitas produk (X1) terdiri dari 6 pernyataan, variabel penerapan nilai islam (X2) terdiri dari 3 pernyataan dan variabel kepuasan nasabah (Y) terdiri dari 3 pernyataan.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk dapat mengetahui kevalidan kuesioner atau kelayakan pernyataan atau pertanyaan yang mendefinisikan suatu variabel atau

indikatornya. Validitas diartikan sebagai sejauh mana ketetapan dan kecermatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r-tabel dengan r-hitung untuk degree of freedom (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel dan alpha 0,05. Dikatakan valid apabila r-hitung lebih besar daripada r-tabel dan nilai positif, begitupun sebaliknya.

Penelitian ini memiliki sampel yang jumlahnya 99 dengan alpha 0,05 diperoleh r-tabel sebesar 0,1663 dan item yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil daripada nilai kritisnya tidak ikut disertakan dalam pengujian ini.

Setelah dilakukan uji validitas, seluruh item pernyataan atau pertanyaan pada variabel kualitas produk (X1), penerapan nilai islam (X2) dan kepuasan nasabah (Y) dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,1663. Korelasi tiap item pernyataan atau pertanyaan terhadap skor totalnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	R-tabel	Validasi
Kualitas Produk (X1)	X1.1	0,761	0,1663	Valid
	X1.2	0,581	0,1663	Valid
	X1.3	0,760	0,1663	Valid
	X1.4	0,655	0,1663	Valid
	X1.5	0,679	0,1663	Valid

	X1.6	0,727	0,1663	Valid
Penerapan Nilai Islam (X2)	X2.1	0,638	0,1663	Valid
	X2.2	0,775	0,1663	Valid
	X3.3	0,684	0,1663	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,724	0,1663	Valid
	Y2	0,826	0,1663	Valid
	Y3	0,807	0,1663	Valid

Sumber: Output SPSS ver 24, 2021.

Indikator dikatakan valid apabila $n = 99$ dan $\alpha = 0,05$. Maka $R_{tabel} = 0,1663$ dengan ketentuan:

Hasil $R_{hitung} > R_{tabel} (0,1663) = \text{valid}$

Hasil $R_{hitung} < R_{tabel} (0,1663) = \text{tidak valid}$

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk menjaga kehandalan dari sebuah instrument atau alat ukur. Pengukuran reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Crombach* dengan bantuan SPSS Vers 24. Suatu variabel dapat dikatakan reliable apabila nilai *Alpha Crombach* $> 0,60$. Instrumen yang dilakukan uji reliabilitas adalah variabel yang dinyatakan valid sedangkan variabel yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Berikut ini adalah tabel hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.10
Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X1	0,780	Reliabel
X2	0,765	Reliabel
Y	0,690	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah tahun 2021

Berdasarkan pada hasil uji reliabilitas di atas, maka semua indikator variabel kualitas produk, penerapan nilai islam dan kepuasan nasabah dikatakan reliable karena setiap variabel memiliki nilai *croncbach's alpha* > 0,60.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji ini memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat yang keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas variabel dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikan > 0,05. Adapun hasil uji normalitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Tabel Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,00033303
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,062
	Negative	-,080
Test Statistic		,080
Asymp. Sig. (2-tailed)		,126 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS ver 24, tahun 2021.

Berdasarkan pada uji normalitas Kolmogrov smirnov di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,126. Artinya nilai signifikan $> 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Tujuan dari uji heterokedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila variabel memiliki nilai $\text{sog} > 0,05$ dan apabila nilai $\text{sig} < 0,05$ maka dikatakan terjadi heterokedastisitas. Ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui menggunakan uji *glejser*. Hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji *glejser* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.12
Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,389	,830		1,673	,098
	X1TOTAL	-,008	,026	-,033	-,319	,751
	X2TOTAL	-,028	,043	-,066	-,645	,521

a. Dependent Variable: absres

Sumber: Output SPSS Ver 24, tahun 2021.

Berdasarkan pada hasil uji *glejser* diatas dapat menunjukkan bahwa nilai sig variabel X1 sebesar 0,751 dan nilai sig variabel X2 sebesar 0,521. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai sig variabel X1 dan X2 $> 0,05$. Jadi dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Pada uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah pada model antar variabel pengganggu masing-masing variabel independen (bebas saling mempengaruhi). Cara untuk mengetahui gejala autokorelasi adalah uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Ketentun dalam pengambilan keputusan pada uji autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Nodecasion	$dl < d < du$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negative	Nodecasion	$4 - du < d < 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif dan negative	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Berdasarkan rumus di atas, maka dalam penelitian ini hasil uji autokorelasi berdasarkan pada program SPSS ver24 yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,601 ^a	,362	,348	1,01070	2,172
a. Predictors: (Constant), X2TOTAL, X1TOTAL					
b. Dependent Variable: YTOTAL					

Sumber: Output SPSS ver 24, tahun 2021

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai DW atau d sebesar 2,172. Maka untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW. tabelnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil keputusan

DI	Du	4 - dl	4 – du	D	Keterangan
1,6317	1,7140	2,3683	2,286	2,172	Tidak ada autokorelasi

Keterangan:

Tabel diatas menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2,172 berada di antara nilai $du = 1,7140$ dan nilai $4-du = 2,286$ ($du < d < 4 - du$), maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini memiliki tujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas tiap variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,225	1,440		2,239	,027		
	X1TOTAL	,279	,044	,516	6,272	,000	,983	1,017
	X2TOTAL	,227	,075	,249	3,033	,003	,983	1,017

a. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber: Output SPSS ver 24, tahun 2021.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari setiap variabel $> 0,10$ dan nilai VIF dari setiap variabel < 10 . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

B. Pembuktian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada uji analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pola hubungan atau pengaruh positif atau negative antara variabel independen dengan variabel depende. Berikut ini merupakan tabel dari hasil uji analisis regresi linear berganda:

Tabel 4.17
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.225	1.440		2.239	.027
	kualitas produk	.279	.044	.516	6.272	.000
	penerapan nilai islam	.227	.075	.249	3.033	.003

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS ver 24, tahun 2021.

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linear berganda pada tabel uji t diatas diperoleh koefisien variabel independen kualitas produk (X_1) = 0,279, variabel independen penerapan nilai islam (X_2) = 0,227. Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linear berganda di atas, maka model persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 3,225 + 0,279X_1 + 0,227X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 3,225. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap atau konstan maka nilai variabel kepuasan nasabah sebesar 3,225.
- 2) Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 3,225 + 0,279X_1 + 0,227X_2 + e$. maka setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1 satuan diprediksi akan meningkatkan kepuasan

- nasabah sebesar 0,279 menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.
- 3) Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 3,225 + 0,279X_1 + 0,227X_2 + e$. maka setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1 satuan diprediksi akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,227 menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.
 - 4) Berdasarkan hasil uji regresi diatas dapat menunjukkan bahwa faktor kualitas produk ($X_1 = 0,279$) merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

b. Uji t (Uji Signifikan Secara Parsial)

Pada uji t (secara parsial) digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan Alpha = 0,05 dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika variabel $t_{hitung} < t_{tabel}$ Maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika variabel $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji t (secara parsial):

Tabel 4.18
Hasil Uji t (secara parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.225	1.440		2.239	.027
	kualitas produk	.279	.044	.516	6.272	.000
	penerapan nilai islam	.227	.075	.249	3.033	.003

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Output SPSS ver 24, tahun 2021.

Dari hasil uji t diatas dapat menunjukkan bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas produk (X1) diperoleh hasil sebesar 6,272 (lebih besar dari t_{tabel} 1,98447) dengan taraf sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf sig. 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha1 diterima dan H0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y). Sedangkan t_{hitung} untuk variabel penerapan islam (X2) diperoleh hasil sebesar 3,033 (lebih besar dari $t_{tabel} = 1,98447$) dengan taraf sig. 0,003 (lebih kecil dari taraf sig. 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha2 diterima dan H0 ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif atau signifikan penerapan nilai islam (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

c. Uji F (Uji Signifikan Secara Simultan)

pada uji F (uji simultan) bertujuan untuk menguji hipotesis tentang “Ada pengaruh signifikan antara kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti

Sumekar Cabang Pamekasan”, dengan Alpha =0,05 dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika variabel $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
- 2) Jika variabel $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Berikut ini merupakan tabel hasil uji signifikansi secara simultan variabel independen:

Tabel 4.19
Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	55.591	2	27.796	27.210	.000 ^b
	Residual	98.065	96	1.022		
	Total	153.657	98			
a. Dependent Variable: kepuasan nasabah						
b. Predictors: (Constant), penerapan nilai islam, kualitas produk						

Sumber: Output SPSS ver 24, tahun 2021.

Dari hasil uji F diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 27,210 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Hal ini berarti bahwa nilai F_{hitung} (27,210) > nilai F_{tabel} (3,09) dan sig 0,000 <0,05 sehingga keputusannya adalah variabel X (kualitas produk dan penerapan nilai islam) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_{a3} diterima dan H_0 ditolak yang berarti “

Ada pengaruh signifikan antara kualitas produk dan penerapan islam terhadap kepuasan nasabah” menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

d. Koefisien Determinasi

koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *adjusted R Square*. Berikut ini merupakan hasil koefisien determinasi yang diolah menggunakan program SPSS ver 24:

Tabel 4.20
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.601 ^a	.362	.348	1.01070

a. Predictors: (Constant), penerapan nilai islam, kualitas produk

Sumber: Output SPSS ver 24, tahun 2021.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,348 atau 34,8%. Hal ini berarti sebesar 34,8% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel bebas yakni variabel kualitas produk dan penerapan nilai islam mampu menjelaskan variabel terikat yakni kepuasan nasabah, sedangkan sisanya ($100\% - 34,8\% = 65,2\%$) dipengaruhi oleh faktor lain yakni:

- 1) Citra merek
- 2) Pelayanan
- 3) Kualitas pelayanan
- 4) Kepercayaan
- 5) Citra Perusahaan
- 6) Kualitas Jasa

Tabel 4.21
Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Kesimpulan
Ha1	Ada pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan	Diterima
Ha2	Ada pengaruh dari penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan	Diterima
Ha3	Ada pengaruh positif dari kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan	Diterima

C. Pembahasan

Pada pembahasan ini dilakukan untuk menganalisis hasil “Pengaruh kualitas produk dan penerapan nilai islam terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”. Baik secara parsial maupun secara simultan.

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Barokah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien variabel kualitas produk bertanda negatif yang berarti kualitas produk berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan pada uji t (parsial) nilai t_{hitung} sebesar $6,272 > t_{tabel}$ sebesar $1,98447$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (6,272) > t_{tabel} (1,98447)$ dan nilai sig. (0,000). Maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_0 ditolak. Dapat diartikan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X1) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa semakin baik penerapan nilai islam maka akan memberikan dampak baik terhadap kepuasan nasabah.. Maka hal ini mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh

Nel arianty yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹

Kualitas produk adalah satu dari sekian banyak alat yang dipakai oleh pemasaran guna menjalankan positioning. Kualitas berdampak langsung kepada produk hal itulah yang semakin melekatkan antara pemasaran kepada nilai pelanggan dan juga terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk adalah semua yang mempunyai nilai target atau target marget termasuk juga ide, orang, tempat, organisasi, jasa dan benda. Dalam hal ini perusahaan memfokuskan fokus mereka kepada usaha-usaha yang mengharuskan produk yang terbaik dan unggulan juga terus disempurnakannya, karena produk yang mempunyai kualitas termasuk salah satu kunci perusahaan itu sukses, oleh hal itu selalu mempunyai kualitas produk yang baik adalah tantangan yang paling penting bagi perusahaan guna bersaing di pasaran global. Penerapan kualitas produk pada tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan yaitu dengan selalu memperbarui dan memperbaiki kualitas produk dari tabungan barokah, seperti menambah manfaat yang didapat ketika membuka tabungan Barokah.

¹ Nel Arianty, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handphone SAMSUNG," *Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 16, no. 02 (Oktober, 2015).

2. Pengaruh Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Barokah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien variabel penerapan nilai islam bertanda positif yang berarti penerapan nilai islam berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan pada uji t (parsial) nilai t_{hitung} sebesar $3,033 > t_{tabel}$ sebesar $1,98447$. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} ($3,033$) $> t_{tabel}$ ($1,98447$) dan nilai sig. ($0,000$). Maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_0 ditolak. Dapat diartikan bahwa variabel penerapan nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penerapan nilai islam (X_2) berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa semakin baik penerapan nilai islam maka akan memberikan dampak baik terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bertolak belakang dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (penerapan nilai islam) yang menyatakan bahwa variabel penerapan nilai islam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.²

Penerapan nilai islam pada tabungan barokah dapat dilihat dari isinya sendiri yaitu tidak melanggar norma Islam seperti riba, dan juga dapat dilihat ketika BPRS Bhakti Sumekar melakukan transaksi dengan nasabah tabungan

² Gufron Abdul Aziz, Mukhammad Roni, Taufiq Anshori, "Pengaruh Keunggulan Produk Pembiayaan *Murabahah*, *Rahn* dan Penerepan Nilai-Nilai Islam Dengan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng Kantor Cabang Gresik" *Journal of Shari Economics*, 2 (Desember, 2020), 104.

Barokah, maka pihak BPRS Bhakti Sumekar melakukan perjanjian akad dengan pihak nasabah yang bertujuan untuk mengikat kedua belah pihak.

3. Pengaruh Kualitas Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Barokah Di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan

Dari hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 27,210 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} (27,210) lebih besar dari F_{tabel} (3,09) dan taraf sig. (0,000) < 0,05. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a3 diterima dan H_0 ditolak. Artinya variabel kualitas produk (X1) dan variabel penerapan nilai islam (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas produk dan penerapan nilai islam baik, maka akan berdampak pada semakin baiknya kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan.

Dan juga diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,348 (34,8%) yang berarti bahwa variabel independen (kualitas produk dan penerapan nilai islam) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 34,8% sedangkan untuk sisanya 65,2% dipengaruhi oleh variabel variabel lainnya seperti citra merek, pelayanan, kualitas pelayanan, kepercayaan, citra perusahaan, etika pemasaran islam dan kualitas jasa.