

## **BAB IV**

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

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Deskripsi Data BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang**

Nama Lengkap : BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang

Telp : 0343423251

Alamat Kantor Pusat : Jl. Sidogiri Barat RT.03 RW.02 Kraton Pasuruan  
67151 Jawa Timur

##### **a) Sejarah BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang**

BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang berdiri pada tahun 2010 kemudian mendapatkan Badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan Sk Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2010.

Berdirinya BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang berangkat dari prihatin masyarakat sekitar dengan tujuan ingin mengembangkan dan juga memperbaiki tatanan ekonomi syariah yang semakin buruk serta melihat keadaan ekonomi rakyat kecil sangat tidak baik, dan mengingat saat ini di daerah setempat ada sistem rentanir.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Waris, *wawancara*, Kepala Cabang BMT UGT Cabang Pembantu Omben, 16 November 2021

### **b. Visi dan Misi BMT UGT Cabang Pembantu Omben**

Visi : Koperasi yang amanah, tangguh dan bermartabat (MANTAB)

Misi :

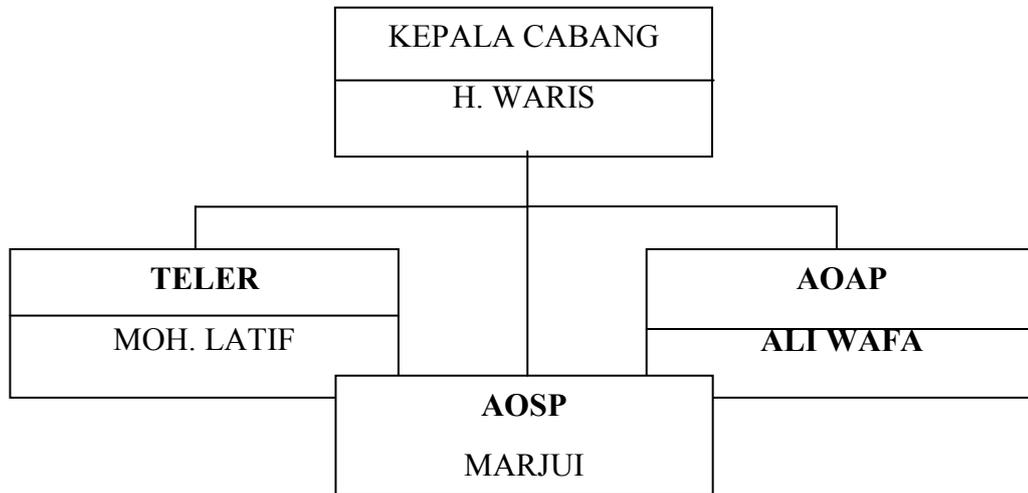
- 1) Mengelola Koperasi yang sesuai jati diri santri
- 2) Menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan stndart kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN)
- 3) Menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan
- 4) Memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota
- 5) Memperkuat kepedulian anggota terhadap Koperasi
- 6) Memberikan khitmat terhadap anggota dan ummat
- 7)Meningkatkan kesejahteraan anggota dan ummat

### **c. Struktur Organisasi BMT UGT Cabang Pembantu Omben**

Stuktur organisasi adalah suatu jenjang urutan dalam mendelegasi wewenang yang ada didalam sebuah organisasi. Adapun struktur organisasi dari BMT UGT Cabang Pembantu Omben ialah sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

**Organisasi KSPPS Nuri Jawa Timur cabang Sampang**



Sumber : Dokumentasi BMT UGT Cabang Pembantu Omben

**2. Deskripsi Data Penelitian**

Data penelitian didapatkan oleh peneliti dari hasil kuesioner yang disebar langsung pada anggota BMT UGT Cabang Pembantu Omben yang menggunakan pembiayaan rahn sebanyak 73 kuesioner dengan tingkat pengembalian sebanyak 100%. Data kuesioner yang disebar dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**

**Rincian Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner yang disebar	73
Kuesioner yang dikembalikan	73
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	73
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakn	100%

Sumber: Data Primer diolah,2021

### 3. Deskripsi Data Responden

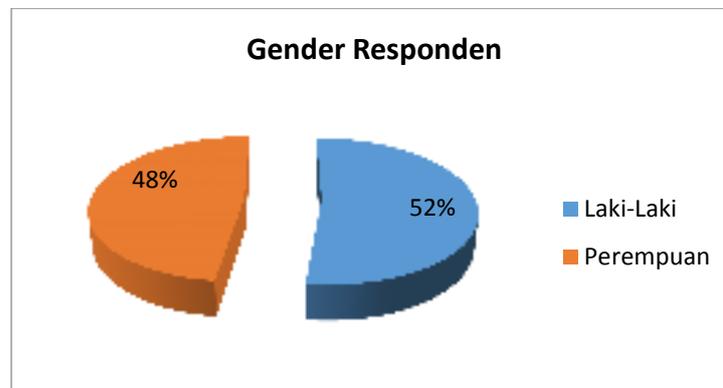
#### a. Profil Responden Berdasarkan Gender

**Tabel 4.2**  
**Gender Responden**

		<b>Gender</b>			
		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	39	52.0	52.0	52.0
	perempuan	36	48.0	48.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

**Gambar 4.2**  
**Gender Responden**



Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 dan Gambar 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah keseluruhan responden yaitu 75 orang dengan rincian jumlah responden laki-laki berjumlah 39 orang dengan persentase sebesar 52% sedangkan jumlah responden perempuan berjumlah 36 orang dengan persentase 48%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa responden penelitian ini didominasi dengan responden laki-laki.

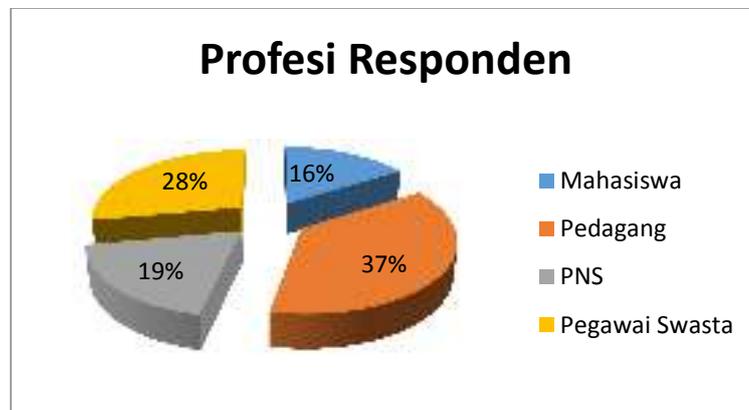
#### d. Profil Responden Berdasarkan Profesi

**Tabel 4.3**  
**Profesi Responden**

		<b>Profesi</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	12	16.0	16.0	16.0
	Pedagang	28	37.3	37.3	53.3
	PNS	14	18.7	18.7	72.0
	Pegawai Swasta	21	28.0	28.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 23 data primer diolah,2021

**Gambar 4.3**  
**Profesi Responden**



Sumber: Output SPSS 23 data primer diolah,2021

Berdasarkan Tabel 4.3 dan Gambar 4.3 Dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang profesi pedagang yang berjumlah 28 orang dengan persentase 37%.

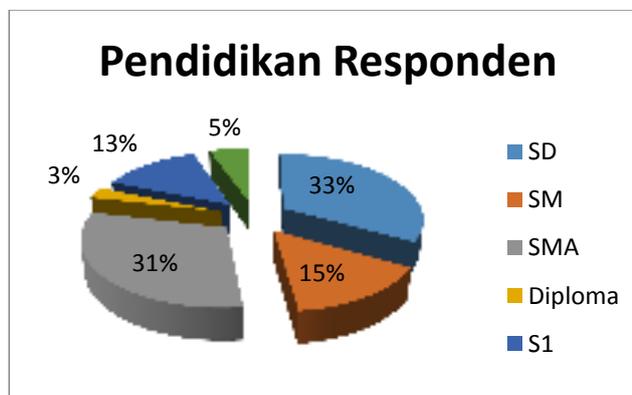
**e. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan**

**Tabel 4.4**  
**Pendidikan Responden**

		<b>Pendidikan</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	25	33.3	33.3	33.3
	SMP	11	14.7	14.7	48.0
	SMA	23	30.7	30.7	78.7
	Diploma	2	2.7	2.7	81.3
	S1	10	13.3	13.3	94.7
	S2	4	5.3	5.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 23 data primer diolah,2021

**Gambar 4.4**  
**Pendidikan Responden**



Sumber: Output SPSS 23 data primer diolah,2021

Berdasarkan Tabel 4.4 Dan Gambar 4.4 Dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berpendidikan SD yang berjumlah 25 orang dengan persentase 33%.

#### 4. Deskripsi Variabel

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala *likert*, dimana terdapat lima item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), lima item pernyataan pada variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ), dan tujuh item pernyataan pada variabel Kepuasan Anggota ( $Y$ ), sehingga jumlah keseluruhan pernyataan dalam kuesioner sebanyak 17 item.

Untuk menjawab rumusan masalah maka dilakukan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Nilai kumulatif adalah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari responden.
- b. Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensinya dikali 100%.
- c. Jumlah responden sebanyak 75 orang dengan skala pengukuran terbesar adalah 5 dan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar =  $75 \times 5 = 375$  dan jumlah kumulatif terkecil =  $75 \times 1 = 75$ . Adapun nilai persentase terkecil  $(75 : 375) \times 100\% = 20\%$ . Nilai rentang =  $100\% - 20\% = 80\%$ , jika nilai rentang dibagi 5 skala pengukuran akan diperoleh nilai interval persentase sebesar 16 %. Maka kategori interpretasi skor dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Kategori Interpretasi Skor**

Interval Kelas	Kategori
20% - 35%	TidakKuat
36% - 51 %	CukupKuat
52% - 67%	Sedang
68% - 83%	Kuat
84% - 100%	SangatKuat

Sumber : Data primer diolah, 2021

**Tabel 4.6**  
**Perolehan Persentase Variabel**

No	Variabel	Persentase	Kategori
1	KualitasPelayanan	82%	Kuat
2	KualitasProduk	91%	Kuat
3	KepuasanAnggota	86%	SangatKuat

Sumber : Data primer diolah, 2021

Hasil perhitungan Tabel 4.6 dapat dijelaskan sebagai berikut:

**1) VariabelKualitasPelayanan ( $X_1$ )**

Sikap responden terkait variabel KualitasPelayanan ( $X_1$ ) dijelaskan oleh item pernyataan dan table dibawah ini:

- a) Karyawan BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang berpenampilan sopan dan rapi.
- b) BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampangmemberikan pelayanan secara tepat dan akurat.
- c) Karyawan BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang dapat menjawab pertanyaan anggota dengan baik.

- d) BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang menjaga kerahasiaan data anggota.
- e) Karyawan BMT UGT Cabang Pembantu Omben dengan cepat dan tepat membantu anggota yang mengalami kesulitan dalam bertransaksi di BMT UGT Cabang Pembantu Omben.

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	10,7	66	88,0	1	1,3	-	-	-	-	75	100
2	9	12,0	65	86,7	1	1,3	-	-	-	-	75	100
3	7	9,3	68	90,7	-	-	-	-	-	-	75	100
4	6	8,0	68	90,7	1	1,3	-	-	-	-	75	100
5	8	10,7	66	88,0	1	1,3	-	-	-	-	75	100
Total	38	-	333	-	4	-	-	-	-	-	375	500

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.7 Dapat disimpulkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan frekuensi jawaban sangat setuju sebesar 38, frekuensi jawaban setuju sebesar 333, dan frekuensi jawaban Kurang Setuju sebesar 4.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\Sigma \text{SS} \times 5) + (\Sigma \text{S} \times 4) + (\Sigma \text{KS} \times 3) + (\Sigma \text{TS} \times 2) + (\Sigma \text{STS} \times 1)) : (n \times 5 \times 5) \\
 &= ((38 \times 5) + (333 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)) : (75 \times 5 \times 5) \\
 &= (190) + (1332) + (12) : (1875) \\
 &= (1534) : (1875) \\
 &= 0,81 \times 100\% \\
 &= 81\% \text{ (Kuat)}
 \end{aligned}$$

Dari nilai tersebut menunjukkan tanggapan responden baik terhadap variabel Kualitas Pelayanan.

## 2) Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)

Sikap responden terkait variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) dijelaskan oleh item pernyataan dan table dibawah ini:

- a) Ciri-ciri produk di BMT Cabang Pembantu Omben Sampang memiliki kualitas produk yang baik.
- b) Spesifikasi produk pembiayaan rahn yang ditawarkan sesuai dengan yang dilapangan.
- c) Ketetapan dan kesesuaian pelayanan produk pembiayaan rahn BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang sangat baik.
- d) Fitur produk pembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang sangat mudah
- e) Saya menggunakan produk pembiayaan rahn karena merupakan produk unggulan dari produk yang lain.

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Produk (X<sub>2</sub>)**

Item No	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	63	84,0	12	16,0	-	-	-	-	-	-	75	100
2	40	33,3	35	46,7	-	-	-	-	-	-	75	100
3	39	52,0	36	48,0	-	-	-	-	-	-	75	100
4	41	54,7	34	45,3	-	-	-	-	-	-	75	100
5	39	52,0	36	48,0	-	-	-	-	-	-	75	100
Total	222	-	153	-	-	-	-	-	-	-	375	500

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.9 Dapat disimpulkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item pernyataan variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) dengan frekuensi jawaban sangat setuju sebesar 222, dan frekuensi jawaban setuju sebesar 153.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= ((\Sigma SS \times 5) + (\Sigma S \times 4) + (\Sigma R \times 3) + (\Sigma TS \times 2) + (\Sigma STS \times 1)) : (n \times 5 \times 5) \\
 &= ((222 \times 5) + (153 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)) : (75 \times 5 \times 5) \\
 &= (1110) + (612) : (1875) \\
 &= (1722) : (1825) \\
 &= 0,94 \times 100\% \\
 &= 94\% \text{ (Sangat kuat)}
 \end{aligned}$$

Dari nilai tersebut menunjukkan tanggapan responden sangat baik terhadap variabel Kualitas Produk.

### 3) Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Sikap responden terkait variabel Kepuasan Anggota (Y) dijelaskan oleh item pernyataan dan table dibawah ini:

- a) Produk pembiayaan rohn yang diberikan BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang sesuai dengan kebutuhan saya.
- b) Saya mendapatkan informasi BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang melalui sosial media.
- c) Saya puas dengan pelayanan BMT UGT Cabang Pembantu Omben karna dapat memenuhi kebutuhan saya.
- d) Saya akan selalu menggunakan produk pembiayaan rohn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben dalam bertransaksi.

- e) Saya akan mengatakan kepada orang sekitar bahwa layanan produk pembiayaan rohn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben sangat baik.
- f) Saya akan merekomendasikan layanan produk pembiayaan rahn di BMT UGT Cabang Pembantu Omben kepada orang sekitar.
- g) Anggota puas dan kembali lagi melakukan pembiayaan di BMT UGT Cabang Pembantu Omben.

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Reponden tentang Variabel Kepuasan Anggota (Y)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	46	61,3	29	38,7	-		-	-	-	-	75	100
2	6	8,0	68	90,7	1	1,3	-	-	-	-	75	100
3	6	8,0	69	92,0	-	-	-	-	-	-	75	100
4	48	64,0	27	36,0	-	-	-	-	-	-	75	100
5	47	62,7	28	37,3	-	-	-	-	-	-	75	100
6	10	13,3	57	76,0	8	10,7	-	-	-	-	75	100
7	14	18,7	57	76,0	4	5,3	-	-	-	-	75	100
Total	177	-	335	-	13	-	-	-	-	-	525	700

Sumber : Data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.9 Dapat disimpulkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item-item pernyataan variabel Kepuasan Anggota (Y) dengan frekuensi jawaban sangat setuju sebesar 177, frekuensi jawaban setuju sebesar 335, dan frekuensi jawaban kurang setuju sebesar 13.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= ((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum R \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)) : (n \times 5 \times 5) \\ &= ((177 \times 5) + (335 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)) : (75 \times 7 \times 5) \end{aligned}$$

$$= (885) + (1340) + (39) : (2625)$$

$$= (2264) : (2625)$$

$$= 0,86 \times 100\%$$

$$= 86\% \text{ (Sangat kuat)}$$

Dari nilai tersebut menunjukkan tanggapan responden sangat baik terhadap variabel Kepuasan Anggota.

### **1. Uji Kualitas Data**

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for The Social Sciens*) versi 23. Hasil uji validitas dan reliabilitas dijelaskan sebagai berikut:

#### **a. Uji Validitas**

Pada penelitian ini, jumlah sampel ( $n$ ) = 75 dan besarnya *degree of freedom* ( $df$ ) dapat dihitung,  $(n-2) = (75-2) = 73$  dan alpha sebesar 0,05 diperoleh  $r_{tabel} = 0,227$  Jika  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ , maka setiap pernyataan dinyatakan valid, namun jika  $r_{hitung}$  lebih kecil daripada  $r_{tabel}$ , maka setiap pernyataan dinyatakan tidak valid.

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pernyataan</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	X <sub>1.1</sub>	0,929	0,227	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,909	0,227	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,864	0,227	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,872	0,227	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,929	0,227	Valid
Kualitas Produk (X <sub>2</sub> )	X <sub>2.1</sub>	0,558	0,227	Valid
	X <sub>2.2</sub>	0,879	0,227	Valid
	X <sub>2.3</sub>	0,968	0,227	Valid
	X <sub>2.4</sub>	0,907	0,227	Valid
	X <sub>2.5</sub>	0,955	0,227	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y1	0,280	0,227	Valid
	Y2	0,587	0,227	Valid
	Y3	0,547	0,227	Valid
	Y4	0,641	0,227	Valid
	Y5	0,656	0,227	Valid
	Y6	0,537	0,227	Valid
	Y7	0,548	0,227	Valid

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  seluruh item pernyataan lebih besar dibandingkan nilai  $r_{tabel}$ . Maka indikator dari variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>), Kualitas Produk (X<sub>2</sub>), Kepuasan Anggota (Y) dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

**b. Uji Reliabilitas**

Suatu indikator variabel dinyatakan reliabel apabila nilai cronbach  $alpha > 0,6$  namun apabila nilai  $alpha < 0,6$  maka dinyatakan kurang reliabel. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0,944	Reliabel
Kualitas Produk (X <sub>2</sub> )	0,916	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,567	Reliabel

Sumber : Otput SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas dari semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,6 sehingga variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan anggota dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur penelitian selanjutnya.

**2. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov Sig* > 0,05 dan apabila signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov Sig* < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat dalam Tabel 4.12 di bawah ini:

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.43865168
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.078
Test Statistic		.128
Asymp. Sig. (2-tailed)		.114 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

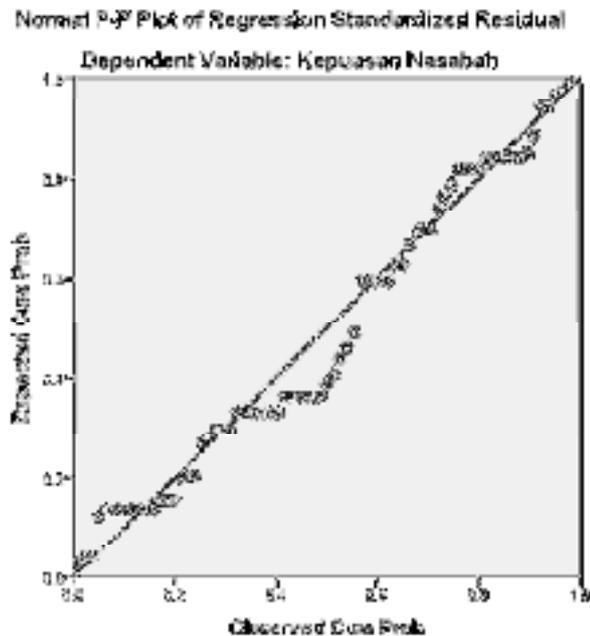
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat diketahui nilai signifikansi Sig (2-tailed) sebesar  $0,114 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan karena data berdistribusi normal.

**Gambar 4.5**

**Hasil Uji Normalitas *Plot***



Berdasarkan gambar 4.5 di atas, grafik *Probability Plot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik mendekati garis diagonal. Hasil grafik tersebut menjelaskan bahwa data berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan acuan nilai VIF (*variance inflation factor*) dan koefisien korelasi antar variabel independen. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF < 10 atau memiliki tolerance > 0,1 maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.13 di bawah ini:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.144	3.086		5.556	.000		
X1	.406	.148	.288	2.745	.008	1.000	1.000
X2	.279	.082	.357	3.402	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas, diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) = 1,000; Kualitas Produk ( $X_2$ ) = 1,000;. Sedangkan nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) = 1,000; Kualitas Produk ( $X_2$ ) = 1,000. Nilai tersebut menunjukkan penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas karena memenuhi nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10.

### c. Uji Heterokedostisitas *Scatterplot*

Untuk mendeteksi suatu penelitian terdapat heterokedostisitas atau tidak dapat dilihat dari ada tidaknya pola tertentu grafik *Scatterplot*. Apabila tidak terdapat pola yang jelas, secara titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal tersebut menunjukkan tidak terjadi heterokedostisitas.

**Gambar 4.6**

**Hasil Uji Heterokedostisitas *Scatterplot***



Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 4.5 di atas, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas melainkan titik-titik tersebut menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. hasil grafik tersebut menjelaskan bahwa tidak terjadi heterokedostisitas dalam model regresi.

**d. Uji Heterokedostisitas Glejser**

Selain menggunakan *scatterplot* untuk mengetahui terjadi heterokedostisitas atau tidak dalam sebuah penelitian dapat juga menggunakan uji glejser dengan kriteria, jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedostisitas dan jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan

terjadi gejala heterokedostisitas. Hasil uji heterokedostisitas glejser dapat dilihat pada Tabel 4.14 bawah ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Heterokedostisitas Glejser**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.025	1.664		1.817	.073		
X1	-.158	.080	-.227	1.983	.051	1.000	1.000
X2	.033	.044	.085	.740	.462	1.000	1.000

a. Dependent Variable: ABS\_RES  
Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, diketahui bahwa nilai sig. variabel KualitasPelayanan( $X_1$ ) = 0,065; KualitasProduk ( $X_2$ ) = 0,402. Nilai tersebut menunjukkan penelitian ini tidak mengalami gejala heterokedostisitas karena memenuhi nilai sig. > 0,05.

#### e. Uji Autokorelasi

Untuk menguji keberadaan autokorelasi dalam penelitian ini digunakan metode *Durbin-Watson Test* yang berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika  $d < dl$ , berarti terdapat autokorelasi positif.
- 2) Jika  $d > (4-dl)$ , berarti terdapat autokorelasi negatif.
- 3) Jika  $du < d < (4-du)$ , berarti tidak terdapat autokorelasi.
- 4) Jika  $dl < d < du$  atau  $(4-du)$ , berarti tidak dapat disimpulkan.

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Autokorelasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.456 <sup>a</sup>	.208	.186	1.458	1.977

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.15 nilai output SPSS *Durbin-Watson* (d) sebesar 1,977 dengan jumlah sampel 75 dan variabel bebas (k) sebanyak 2 diperoleh nilai  $d_u$  pada tabel *Durbin-Watson* dengan nilai 1,680. Artinya nilai  $d = 1,977$  berada di antara nilai  $d_u = 1,680$  dan nilai  $4-d_u = 2,32$  ( $d_u < d < 4-d_u$ ) maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat autokorelasi.

**B. Pembuktian Hipotesis**

**1. Uji Regresi Linear Berganda**

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linear berganda, untuk mengetahui atau mengukur intensitas hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 4.16 di bawah ini:

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.144	3.086		5.556	.000		
X1	.406	.148	.288	2.745	.008	1.000	1.000
X2	.279	.082	.357	3.402	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Dari Tabel 4.16 dapat diketahui bahwa hasil analisis regresi diperoleh nilai koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) = 0,406; dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) = 0,279; dengan konstanta sebesar 17,144 sehingga model persamaan regresi diperoleh sebagai berikut:

$$Y = 17,144 + 0,406X_1 + 0,279X_2$$

Kepuasan Anggota = 17,144+ 0,406 KualitasPelayanan + 0,279 Kualitas Produk

Koefisien-koefisien hasil dari perumusan analisis regresi linear berganda diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) = 17,144 artinya apabila skor variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk sama dengan 0, maka Kepuasan Anggota naik sebesar 17.
- b) Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,406 artinya apabila variabel Kualitas Pelayanan meningkat 1 satuan maka Kualitas Produk akan mengalami peningkatan sebesar 0,406 Dan apabila variabel Kualitas Pelayanan menurun 1 satuan maka Kualitas Produk akan mengalami penurunan sebesar 0,406
- c) Nilai koefisien regresi Kualitas Produk ( $X_2$ ) sebesar 0,279 artinya apabila variabel Kualitas Produk meningkat 1 satuan maka Kepuasan Anggota akan mengalami peningkatan sebesar 0,279. Dan apabila variabel Kualitas Produk menurun 1 satuan maka Kepuasan Anggota akan mengalami penurunan sebesar 0,279

## **1. Uji t**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh masing-masing variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Anggota. Berikut hasil uji signifikan secara parsial:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.144	3.086		5.556	.000		
X1	.406	.148	.288	2.745	.008	1.000	1.000
X2	.279	.082	.357	3.402	.001	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.17 jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sebaliknya apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Besarnya angka  $t_{tabel}$  dengan ketentuan  $\alpha/2 = 0,05/2 = 0,025$  dan  $df = n-k = 75-2 = 73$ , dari ketentuan diperoleh angka  $t_{tabel}$  sebesar 1,993. Sehingga dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) sebesar  $2,745 > t_{tabel}$  1,993 dengan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y).
- b. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) sebesar  $3,402 > t_{tabel}$  1,993 dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota (Y).

## 2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Anggota secara bersama-sama (simultan). Berikut hasil uji signifikan secara simultan:

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	40.227	2	20.114	9.455	.000 <sup>b</sup>
	Residual	153.159	72	2.127		
	Total	193.387	74			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah. 2021

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, begitu pula sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Besarnya angka  $F_{tabel}$  dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  yaitu  $(k-1 = 2-1) = (1)$ ,  $(n-k-1 = 75-2-1) = (72)$  sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,97.

Berdasarkan tabel 4.18 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $9,455 > F_{tabel}$  3,97 dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota.

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.456 <sup>a</sup>	.208	.186	1.458	1.977

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 23 data primer diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa:

- Besarnya nilai R adalah 0,456 yang berarti hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan persentase sebesar 45%.
- Besarnya nilai Adjusted R Square adalah 0,186 yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Kepuasan Anggota) sebesar 18% sedangkan sisanya 82% dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa dari ketigahipotesis yang diajukan, semuanya diterima. Penjelasan masing-masing hipotesis sebagai berikut:

#### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota di BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang**

Pada hasil analisis diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis pertama, nilai  $t_{hitung} 2,745 > t_{tabel} 1,993$  dengan nilai signifikansi  $0,008 < 0,05$ . Artinya hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang karena Kualitas Pelayanan yang digunakan oleh BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang. Kualitas pelayanan sangatlah penting dalam BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang karena karyawan berinteraksi secara langsung dengan anggota, artinya apabila karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada anggota yang akan bertransaksi di BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang akan memberikan dampak positif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang sangat baik diantaranya, memberikan 3S (senyum, salam, sapa) kepada anggota yang akan bertransaksi, berpakaian rapi dan sopan, menjaga kerahasiaan data anggota, serta

senantiasa melayani dan membantu anggota yang mengalami kesulitan dalam bertransaksi di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Wirdayani Wahab, dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru, yang menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota dalam menabung,<sup>2</sup> dan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Ismayli dan Zulkifli dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada Baitul Qirad Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen), dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan rahn (gadai).<sup>3</sup>

## **1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota di BMT UGT Cabang Pembantu Omben**

Hasil pengujian hipotesis kedua diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar sebesar 3,402 >  $t_{tabel}$  1,993 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$  dengan keputusan  $H_2$  diterima. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang. Hal ini karena anggota merasa puas dengan kualitas produk rahn seperti mudahnya pencairan dana, ketetapan dan kesesuaian produk pembiayaan rahn BMT UGT

---

<sup>2</sup>Wahab “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru” *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*, (Juni 2017),33

<sup>3</sup>Ismayli dan Zulkifli “Pengaruh Kualitas Pelayanan Prosedur Pembiayaan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Studi Pada Baitul Qiradh Syariah Peusangan Kabupaten Bireuen” *Jurnal Unigha*,(Januari 2020),20.

Cabang Pembantu Omben Sampang sangat baik, spesifikasi produk pembiayaan *rahn* yang ditawarkan sesuai dengan yang di lapangan, ciri-ciri produk di BMT UGT Cabang Pembantu Omben Sampang memiliki kualitas produk yang baik, fitur produk pembiayaan *rahn* di UGT Cabang Pembantu Omben Sampang sangat mudah, produk *rahn* di BMT UGT Cabang Pembantu OmbenSampang merupakan produk unggulan.

Hasil penelitian ini didukung oleh Fitri Novianti Pramudia dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota dalam Pembiayaan Ar-rum di Pegadaian Syariah. Yang menunjukkan hasil penelitiannya bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.<sup>4</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota di BMT UGT Cabang Pembantu Omben**

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis keempat diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $9,455 > F_{tabel} 3,97$  dengan nilai signifikan sebesar  $0,000 < \alpha = 0,05$  dengan keputusan hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitasproduk secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT UGT Cabang Pembantu Omben. Makadariitukualitas pelayanan dan kualitasproduk perludipertahankan agar jumlah

---

<sup>4</sup>Fitri Novianti Pramudia “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Dalam Pembiayaan Ar-rum di Pegadaian Syariah” *Jurnal Manova* ( Maret 2020), 60

anggota yang menggunakan pembiayaan rahn (gadai) di BMT UGT Cabang  
Pembantu Omben tidak menurun dan justru bertambah.