

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Perusahaan

a. Sejarah Berdirinya KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Lembaga keuangan syariah adalah lembaga baik bank maupun non-bank yang memiliki spirit islam, baik dalam pelayanan maupun produk-produknya, dalam pelaksanaan diawasi oleh dewan pengawas syariah. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa lembaga keuangan syariah mencakup semua aspek keuangan syariah baik personal perbankan maupun kerjasama pembiayaan, keamanan dan asuransi perusahaan, dan lain sebagainya yang berlangsung di luar konteks perbankan. (Misal: Asuransi, pegdaian, reksa dana, pasar modal, BPRS, dan BMT).

Dalam upaya merespon kendala diatas KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yang lahir dari semangat ingin menumbuh kembangkan perekonomian masyarakat kecil melalui kegiatan pembiayaan usaha makro kecil memberikan berbagai kemudahan kepada para anggota untuk mengakses pembiayaan. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan berdiri pada tanggal 23 Maret 2016 oleh beberapa alumni

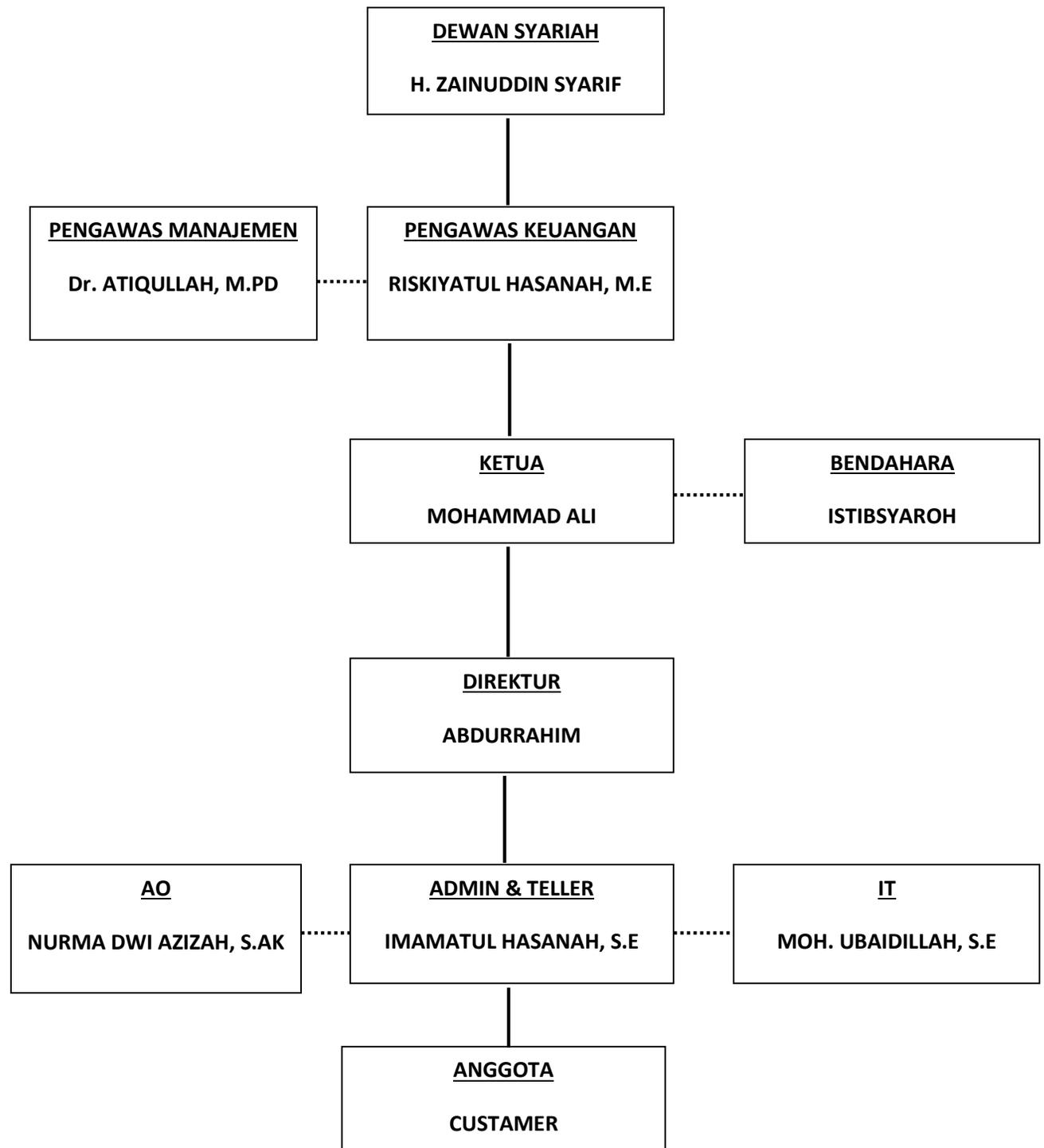
perbankan syariah IAIN Pamekasan yang menjadi inisiator pada tanggal 28 Maret maka disepakati simpanan pokok sebesar Rp. 25.000,00 dan simpanan wajib Rp. 10.000,00 selanjutnya resmi beroperasi pada tanggal 23Maret 2016.

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan hadir dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Nilai-nilai yang menjadikan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan menjadi salah satu KSPPS yang mengedepankan nilai-nilai kepedulian terhadap kondisi perekonomian masyarakat kecil.

Adapun lokasi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan adalah Jln. Masjid Darul Hikmah Desa Larangan Badung Sumber Papan II Desa Larangan Badung, Palengaan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Pada perkembangan selanjutnya KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan mendapat respon baik dari masyarakat yang ditandai dengan berbagai bentuk kerjasamanya yang ditawarkan oleh berbagai lembaga dri unit usaha lain.

b. Badan Hukum KSPPS Darul Hikmah Mitrda Sejahtera Pamekasan No.235 pada hari kamis tanggal 07 April 2016 notaris pamekasan.

c. Struktur Organisasi



Sumber: KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan,2021

d. Visi dan Misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sebagai lembaga keuangan syariah non bank memiliki tujuan yang tertuang dalam visi dan misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Adapun visi dan misi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan adalah sebagai berikut:

Visi

Terwujudnya masyarakat sejahtera, amanah dan produktif

Misi

1. Memberikan kemudahan akses pedoman kepada anggota
2. Menjalankan kegiatan usaha jasa keuangan syariah dengan efektif dan efisien
3. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

e. Prosedur Operasi Standar KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Pamekasan

1. Dewan pengawas syariah
 - a) Memberikan saran dan nasehat kepada direksi
 - b) Pengawas kegiatan operasional KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan agar sesuai dengan prinsip syariah
 - c) Mengkaji, menilai dan memberikan opini terhadap persesuaian antara operasional dengan prinsip bank syariah
2. Bagian operasional

- a) Memimpin KSPPS dalam usaha mencapai tujuan jangka panjang atau jangka pendek
- b) Memimpin, merencanakan, bertanggung jawab, mengarahkan, mengawasi, serta mengevaluasi seluruh kegiatan operasional KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan
- c) Melakukan opservasi langsung atas kinerja karyawan
- d) Mendiskusikan target kerja

3. Bagian marketing

- a) Merencanakan, mengkoordiner, mengarahkan, mengevaluasi dan mengawasi atas terlaksanakannya kelancaran kerja dibagian pembiayaan dan perdanaan
- b) Memasarkan produk KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sesuai dengan syariah islam kepada nasabah analisis kebutuhan anggaran untuk mengadakan seluruh sarana dan prasarana kelancaran operasional bank serta pemeliharaannya.

4. Customer Service (CS)

- a) Setiap memberikan informasi kepada nasabah yang membutuhkan keterangan tentang produk-produk dan syarat-syarat permohona pembiayaan
- b) Memberikan rekomendasi yang benar dan objektif kepada komite pembiayaan
- c) Memberikan informasi secara umum kepada nasabah tentang produk-produk dan jasa koperasi serta syarat-syaratnya

- d) Memelihara hubungan baik dengan nasabah dalam bentuk pemberian informasi
- e) Melaksanakan tahapan-tahapan awal administrasi dalam pembukaan rekening
- f) Memeriksa dokumen
- g) Transaksi jaminan
- h) Segala bentuk kesalahan informasi, dokumen serta penataannya yang diakibatkan oleh kelalaian CS merupakan tanggung jawab penuh CS

5. Teller

- a) Mengatur dan bertanggung jawab penuh atas posisi dana/kas
- b) Memberikan pelayanan transaksi tunai (penyetoran dan pencairan)
- c) Cek uang pada direktur uang
- d) Teller bertanggung jawab penuh atas laporan keuangan dan keberadaan kas riil dalam brankas, segala bentuk kesalahan akibat kelalaian teller merupakan tanggung jawab teller.

6. Pengelolaan data elektronik

- a) Membangun, memelihara dan mengembangkan sistem informasi sesuai kebutuhan organisasi
- b) Memelihara dan mengembangkan hubungan dengan provider IT yang menjadi rekanan KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

- c) Segala bentuk kesalahan pada sistem informasi elektronik yang di akibatkan oleh kelalaian tim IT merupakan tanggung jawab bagian IT

7. Pemberkasan

- a) Menata usaha berkas pembiayaan

f. SOP Produk-produk di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Produk yang ditawarkan di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dibedakan dalam dua yaitu:

1. Produk penghimpun dana(*funding*)
 - a. Simpanan anggota
 - 1) Simpanan anggota adalah simpanan yang harus dibayar oleh calon anggota KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan
 - 2) Simpanan anggota terdiri
 - a) Simpanan pokok sebesar Rp.25.000 yang dibayar satu kali selama menjadi anggota
 - b) b)Simpanan wajib sebesar Rp.10.000 yang dibayar oleh setiap anggota setiap bulan
 - c) Andministrsi (buku tabungan) Rp.5000

b. Simpanan wadiah

prinsip syariah tabungan diatur dalam fatwah dewan syariah Nasional No.02/DSN-MUI/VI/2000 tentang tabungan. Tabungan ada dua jenis yaitu tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga. Dan tabungan yang di benarkan,yaitu tbungan yang berdasarkan prinsip wadiah dari mudharabah. Tabungan wadiah merupakan jenis simpanan yang menggunakan akad wadiah/titipan yang penarikannya dapat dilakukan sasuai perjanjian. Berdasarka PAPSI 2013 tbungan wadiah diakui sebesar nominal penyetoran dan penarikan yang dilakukan oleh pemilik rekening. Setoran tabungan yang diterima secara tunai di akui pada saat uang diterima.

Simpanan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yaitu sebagai berikut:

- 1) Merupakan tabungan atau simpanan dari mitra yang bersifat umum dan penarikannya dapat dilakukan kapan saja
- 2) Tabungan ini berdasarkan akad wadiah yad dhamanah. Bagi hasil akan di bagikan setiap bulan lngsung dikreditkan ke rekening nasabah
- 3) Setoran awal rekening Rp.10.000
- 4) Biaya pembukaan rekening Rp.5000

5) Apabila akan tutup rekening maka saldo harus Rp.10.000

c. Simpanan Qurban

- 1) Simpanan yang diperuntukan untuk pembelian hewan qurban
- 2) Penarikan dilakukan satu kali menjelang hari raya idul adha
- 3) Nisbah bagi hasil yang diberikan sebesar 40% dari pendapatan rata-rata KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan yang langsung ditambahkan ke rekening simpanan qurban
- 4) Biaya pembukaan rekening Rp.5000

d. Produk pelayanan dana (*leding*)

Dalam , menyalurkan dana kepada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam 6 katagori

Yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaanya yaitu:

- 1) Pembiayaan berdasarkan pola jual beli dengan akad murabahah salama tau istishna'
- 2) Pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad mudharabah atau musyarakah
- 3) Pembiayaan berdasarkan akad qardh
- 4) Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bitamik
- 5) Pengambilan alihan utang berdasarkan akad hawalah

- 6) Pembiayaan multi jasa
2. Pembiayaan mudharabah (mitra usaha)
 - a. Merupakan akad kerja sama antara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan selaku pemilik modal (*Shohibul maal*) dengan mitra selaku pengelola usaha (Mudharib) untuk mengelola usaha yang produktif dan halal
 - b. Dalam pembiayaan ini tidak ada porsi penyeteroran dana dari Mitra Sejahtera. Nisbah keuntungan *musyarakah* (mitra usaha)
 3. Pembiayaan musyarakah (mitra usaha)
 - a. Merupakan kerja sama usaha produktif dana halal antara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dimana sumber modalnya dari kedua belah pihak
 - b. Keuntungan dibagi sesuai nisbah yang disepakati
 - c. Kerugian ditanggung kedua belah pihak sesuai dengan porsi modal masing-masing
 4. Pembiayaan murabahah (multi barang)
 - a. Merupakan akad jual beli dengan cara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan menjual barang yang dibutuhkan oleh mitra yang dibayarkan secara kredit
 - b. Atau dapat mewakili (*wakalah*) kepada nasabah yang dibutuhkan

- c. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan mendapatkan keuntungan berupa margin dari harga pokok barang
5. Pembiayaan ijarah (multi jasa)
 - a. Merupakan akad sewa-menyewa barang dan jasa antara KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dan mitra
 - b. KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan jasa menyewakan jasa atau barang kepada mitra dengan harga sewa yang telah disepakati dan diangsur selama jangka waktu tertentu
 6. Pembayaran rekening listrik
 7. Pembayaran pendidik anak
 8. Ar-Rhan (gadai)
 - a. Barang yang dapat digadaikan berupa pembiayaan emas dan barang berharga lainnya
 - b. Mitra nanggung biaya taksiran dari nilai taksiran barang yang digadaikan
 - c. Jumlah pembiayaan 80% dari nilai taksiran barang
 - d. Memberikan ujroh atau jasa penitipan sebesar 0,1% perhari
 - e. Jangka waktu gadai maksimal 4 bulan, dan dapat diperpanjang kembali
 9. Pembiayaan Al-Qardul hasan

- a. Merupakan layanan pinjaman kebijakan untuk usaha mikro tanpa menggunakan agunan serta tanpa beban margin bagi hasil
- b. Tanpa adanya agunan
- g. Lokasi KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera

Jln. Masjidn Darul Hikmah Desa Larangan Badung Sumber Papan II
Desa Larangan Badung, Palengaan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kusioner langsung kepada anggota. Penelitian ini menyebarkan 72 kusioner kepada anggota produk multi barang di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan penelitian dengan menggunakan alat analisis SPSS 24, dengan sampel terpenuhi. Rincian data penelitian dengan kuesoener yang ditunjukkan dalam table sebagai berikut:

Tabel 4.2

Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kusioner

Kusioner yang disebarkan	72
Kusioner yang tidak kembali	0
Kusioner yang kembali	72

Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	72
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik penelitian. Karakteristik penelitiannya terdiri dari:

1) Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

jenis_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	32	44,4	44,4	44,4
	Wanita	40	55,6	55,6	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti,2021

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 40 orang dengan presentase 55,6% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 32 orang dengan presentase 44,4%.

2) Usia Responden

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		UMUR			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	27	37,5	37,5	37,5
	31-40	27	37,5	37,5	75,0
	41-50	18	25,0	25,0	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti,2021

Tabel 4.3 menunjukkan dari segi usia responden yang diambil adalah 21-30 tahun sebanyak 27 orang, dengan presentase 37,5%, untuk usia 31-40

tahun sebanyak 27 orang dengan presentase 37,5%, dan sisanya untuk usia 41-50 tahun sebanyak 18 orang dengan 25,5%.

3) Pekerjaan responden

Tabel 4.5

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

		PENDIDIKAN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	2	2,8	2,8	2,8
	SMP	3	4,2	4,2	6,9
	SMA	48	66,7	66,7	73,6
	S1	19	26,4	26,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti, 2021

Tabel 4.4 menunjukkan dari segi pendidikan terakhir responden yang diambil adalah pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 2 orang dengan presentase 2,8%, untuk SMP sebanyak 3 orang dengan presentase 4,2%, untuk SMA sebanyak 48 orang dengan presentase 66,7%, dan pendidikan terakhir S1 sebanyak 19 orang dengan presentase 26,4%.

4) Pekerjaan Responden

Tabel 4.6

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

		PEKERJAAN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	21	29,2	29,2	29,2
	PEDAGANG	20	27,8	27,8	56,9
	PETANI	12	16,7	16,7	73,6
	IBU RUMAH TANGGA	19	26,4	26,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Sumber: Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti, 2021

Tabel 4.5 menunjukkan dari segi pekerjaan responden yang diambil adalah PNS sebanyak 21 orang dengan presentase 29,2% untuk pedagang sebanyak 20 orang dengan presentase 27,8% untuk petani sebanyak 12 orang dengan presentase 16,7, untuk ibu rumah tangga sebanyak 19 orang dengan presentase 26,4%.

c. Deskripsi Variabel Responden

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dan jumlah pernyataan sebanyak 8 butir untuk variabel kualitas produk (X1), 5 butir untuk variabel kualitas pelayanan (X2), Dan 5 butir untuk variabel keputusan anggota (Y)

Tabel 4.7 Daftar Pernyataan Kuesioner

Kualitas Produk		
No	Pernyataan	Keterangan
1	KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan memiliki sistem administrasi yang baik dalam transaksi tabungan wadiah.	X1.1
2	Produk tabungan wadiah banyak diminati oleh nasabah dan merupakan produk unggulan juga di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera pamekasan.	X1.2
3	Dalam pelaksanaan transaksi produk tabungan wadiah KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan tidak harus menunggu lama.	X1.3
4	Pencatatan nominal traksaksi tabungan wadiah sangat akurat.	X1.4
5	Produk tabungan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sesuai dengan kebutuhan saya.	X1.5
6	Spesifikasi produk tabungan wadiah yang ditawarkan sesuai dengan yang dilapangan.	X1.6
7	Kecepatan dan ketetapan pelayanan produk tabungan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sangat baik.	X1.7

8	Pelayanan karyawan di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sangatlah ramah terhadap nasabah.	X1.8
Kualitas Layanan		
1	Memberikan pelayanan dengan ramah, senyum dan salam	X2.1
2	Pencatatan dilakukan dengan teliti dalam setiap transaksi	X2.1
3	Cepat dalam melayani kepentingan tabungan wadiah	X2.3
4	Staf di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah produk simpanan hari raya	X2.4
5	Menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah pada saat bertransaksi	X2.5
Keputusan Anggota		
1	Tabungan wadiah merupakan produk yang banyak dibutuhkan masyarakat	Y1.1
2	Saya memutuskan memilih produk tabungan wadiah karena informasinya bisa dapat lebih membantu saya	Y1.2
3	Saya memutuskan memilih produk tabungan wadiah karena lebih baik dan membantu dari pada tabungan yang ada diluaran sana	Y1.3
4	Produk tabungan wadiah memang benar-benar sudah sesuai dengan yang saya butuhkan	Y1.4
5	Saya merasa puas terhadap produk tabungan wadiah	Y1.5

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapatkan jawaban responden sebanyak 72 responden yang terdiri dari variabel kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan keputusan anggota (Y), Hasil dari jawaban tersebut dikelompokan dengan menghitung tabel frekuensi dan persentasenya. Penelitian setiap butir pertanyaan diberi skor 5,4,3,2,1. Adapun dari hasil pengelompokan sebagai berikut:

1) Distribusi jawaban responden pada variabel kualitas produk (X1)

Tabel 4.8

Kualitas Produk

No	SS		S		N		T		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	33	45,8	39	54,2	-	-	-	-	-	-	72
2	41	56,9	31	43,1	-	-	-	-	-	-	72
3	27	37,5	45	62,5	-	-	-	-	-	-	72
4	42	58,3	30	41,7	-	-	-	-	-	-	72
5	51	70,8	21	29,2	-	-	-	-	-	-	72
6	51	70,8	21	29,2	-	-	-	-	-	-	72

7	53	73,6	19	26,4	-	-	-	-	-	-	72
8	53	73,6	19	26,4	-	-	-	-	-	-	72
Jumlah	351	-	225	-	-	-	-	-	-	-	576

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel kualitas produk (X1) tanggapan sangat setuju 351 orang, tanggapan setuju 225 orang.

$$\begin{aligned}
 & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 6)} \times 100\% \\
 &= \frac{((351 \times 5) + (225 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(72 \times 5 \times 8)} \times 100 \\
 &= \frac{1.755 + 900 + 0 + 0 + 0}{2.880} \times 100\% \\
 &= \frac{2.655}{2.880} \times 100\% \\
 &= 92,1\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk termasuk kategori baik.

2) Distribusi jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X2)

Tabel 4.9

Kualitas Pelayanan

--

No	SS		S		N		T		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	29	40,3	43	59,7	-	-	-	-	-	-	72
2	41	56,9	31	43,1	-	-	-	-	-	-	72
3	24	33,3	48	66,7	-	-	-	-	-	-	72
4	43	59,7	29	40,3	-	-	-	-	-	-	72
5	54	75,0	18	25,0	-	-	-	-	-	-	72
Jumlah	191	-	169	-	-	-	-	-	-	-	360

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel kualitas pelayanan (X2) tanggapan sangat setuju 191 orang, tanggapan setuju 169 orang.

$$\frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 5)} \times 100\%$$

$$= \frac{((191 \times 5) + (169 \times 4) + (0 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(72 \times 5 \times 5)} \times 100$$

$$= \frac{955 + 676 + 0 + 0 + 0}{1.800} \times 100\%$$

$$= \frac{1.631}{1.800} \times 100\%$$

$$= 90,7\%$$

Dari nilai ini menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan termasuk kategori baik.

3) Distribusi jawaban responden pada variabel keputusan anggota (Y)

Tabel 4.10

Keputusan Anggota

No	SS		S		N		T		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	10	13,9	56	77,8	6	8,3	-	-	-	-	72
2	3	4,2	59	81,9	9	12,5	1	1,4	-	-	72
3	8	11,1	50	69,4	14	19,4	-	-	-	-	72
4	7	9,7	59	81,9	5	6,9	1	1,4	-	-	72
5	7	9,7	53	73,6	11	15,3	1	1,4	-	-	72
Jumlah	35	-	277	-	45	-	3	-	-	-	360

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tanggapan responden sebagaimana tabel diatas memberikan tanggapan pada variabel keputus anggota (Y) tanggapan sangat setuju 35 orang, tanggapan setuju 277 orang, netral 45 orang, dan tidak setuju 3 orang.

$$\begin{aligned}
& \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 5)} \times 100\% \\
&= \frac{((35 \times 5) + (277 \times 4) + (45 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1))}{(72 \times 5 \times 5)} \times 100 \\
&= \frac{175 + 1.108 + 135 + 6 + 0}{1.800} \times 100\% \\
&= \frac{1.424}{1.800} \times 100\% \\
&= 79,1\%
\end{aligned}$$

Dari nilai menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap variabel minat anggota termasuk katagori baik.

d. Uji Kualitas Data

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji realibilitas, penelittian menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Sosial Science*)versi 24. Berikut ini merupakan uji validitas dan realibitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas ini menggunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dan diuji *pearson correlation*. Untuk mengetahui tingkat validasi maka dilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} untuk *degree of freedom*(df) = n-2, n merupakan jumlah sampel dan alpa

($\alpha=5\%$). Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya df yakni 72-2 atau 70 dan α ($\alpha = 5\%$) hasil yang diperoleh r_{tabel} 0,2319. Selanjutnya hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} yang hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.11

Hasil Uji Validasi X1

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Kualitas Produk			
X1.1	0,854	0,2319	Valid
X1.2	0,798	0,2319	Valid
X1.3	0,825	0,2319	Valid
X1.4	0,788	0,2319	Valid
X1.5	0,794	0,2319	Valid
X1.6	0,804	0,2319	Valid
X1.7	0,815	0,2319	Valid
X1.8	0,804	0,2319	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.12

Hasil Uji Validasi X2

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
X2.1	0,813	0,2319	Valid
X2.2	0,796	0,2319	Valid
X2.3	0,806	0,2319	Valid
X2.4	0,805	0,2319	Valid
X2.5	0,806	0,2319	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel 4.13

Hasil Uji Validasi Y

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan			
Y1	0,800	0,2319	Valid
Y2	0,831	0,2319	Valid
Y3	0,790	0,2319	Valid
Y4	0,784	0,2319	Valid
Y5	0,780	0,2319	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Tabel di atas menunjukkan hasil nilai r_{tabel} pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pernyataan memiliki r_{hitung} yang lebih besar

dan positif dari pada nilai r_{tabel} Yaitu 0,2319 dengan jumlah responden 72 responden ($n = 72$) dan α 0,05 Maka, indicator dari variabel x yaitu kualitas produk (X1) dan kualitas produk (X2) yaitu valid dan dapat di lakukan pengujian selanjutnya.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas di gunakan untuk mengetahui konsentrasi jawaban respondrn atas kuesioner yang diberikan. Jika nilai *cronbachs* alpa suatu variabel lebih besar dari 0,60 maka indicator yang di gunakan oleh variabel terikat (Y) tersebut reliabel, jika nilai cronbachs alpa suatu variabel suatu variabel kurang dari 0,06 maka indicator yang di gunakan oleh variabel tersebut tidak realibel.

Tabel 4.14

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	<i>Cronbachs Alpa</i>	Keterangan
X1	0,923	Reliabel
X2	0,864	Reliabel
Y	0,855	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, karena nilai cronbachs alpa berada 0,06.

e. Uji asumsi klasik

Uji Asumsi klasik di lakukan untuk untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut.

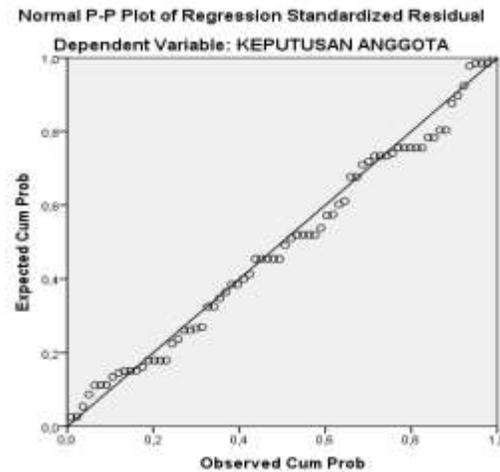
1) Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam modal regresi variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi normal atau tidak .modal regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau tidak normal, pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan grafik normal probability plot dan on sampel kolomograf sminow

Hasil ini normalitas dengan menggunakan grafik normal probobality-sminov.

Gambar 4.15

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021.

Pada grafik normal probabilityplot menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat di simpulkan bahwa modal regresi ini memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan normalitas menggunakan one – sample kolmogrof-smirnov sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji Kolmogrof Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		72
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,2245895
Most Extreme Differences	Absolute	,082

	Positive	,082
	Negative	-,052
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan menggunakan one-sample Kolmogorov-smirnov di atas diperoleh nilai signifikan 0,200 lebih besar dari 0,005 (sig > 0,05) Menunjukkan bahwa data berdistribusikan normal.

2) Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas di gunakan untuk menguji apakah mode regresi terjadi kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi auto korelasi. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dapat dideteksi dengan melihat nilai tolransi dan lawan serta VIF (varian Inflation Factor), jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.17

Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	-1,729	1,547		-1,118	,267		

KUALITAS PRODUK	,202	,084	,297	2,400	,019	,216	4,622
KUALITAS PELAYANAN	,712	,145	,605	4,898	,000	,216	4,622

a. Dependent Variable: KEPUTUSAN ANGGOTA

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

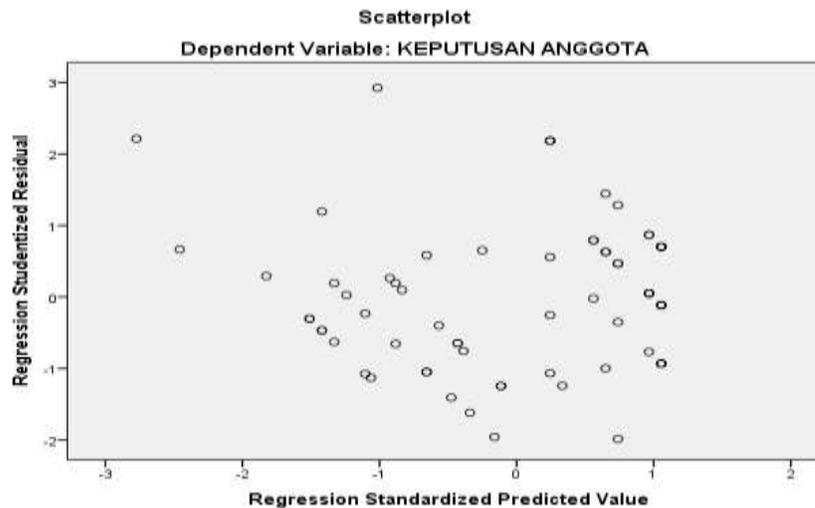
Berdasarkan hasil uji multikolearitas, diperoleh nilai toleransi dari variabel bebas yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) nilai toleransi yaitu 0,216 dan nilai VIF masing masing-masing yaitu 4,622 dan 4,622 hal ini menunjukkan nilai toleransi masing-masing variabel (X1) sebesar $0,216 > 0,10$ Dan nilai (X2) $0,216 > 0,10$, Sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolonearitas.

3) Uji heterokodastisitas

Uji heterokodastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam modal regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual suatu pengamatan kepengamatan yang lain. Modal regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak heterokodastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heterokodastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik scatterplot antara SRESIT dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X residual.

Gambar 4.18

Uji Heterokodastisitas



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021.

Berdasarkan gambar di atas hasil dari output SPSS 24 , grafik scatterpot memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bias membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga tersebut tidak bias di baca dengan jelas, hasil ini memperlihatkan bahwa terjadi heteroskedastisitas .

4) Uji autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah modal regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada $t-1$ (sebelumnya). Uji autokorelasi ini menggunakan uji durbin Watson dengan taraf signifikan 5% ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 4.19

Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
---------------	-----------	------

Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	Nodecision	$d_L < d < d_u$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_L < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No decision	$4 - d_u < d < 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$D_u < d < 4 - d_u$

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Hasil uji autokorelasu berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.20

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,110 ^a	,012	-,017	1,087	,279

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN ANGGOTA

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Dari tabel tersebut DW sebesar 0,279 mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai dw tersebut akan di bandingkan dengan DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21

Hasil Pengujian Autokorelasi

d_L	d_u	$4 - d_L$	$4 - d_u$	DW	Keputusan
1,5323	1,7054	2,4677	2,2946	0,279	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Nilai DW 0,279 di peroleh dari tanel Dubin-Watson dengan ketentuan 5%, n (sampel) = 72 Serta k (jumlah variabel independen) = 2 tabel di atas menunjukkan nilai DW sebesar 0,279 Berada diantara $d_u = 1,7054$ dan nilai $4 - d_u$ 2,2946 ($d_u < d < 4 - d_u$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi atau tidak terdapat korelasi positif maupun negative pada data yang di uji.

B. PEMBUKTIAN HIPOTESIS

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analsi regresi linear berganda di gunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.22

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-1,729	1,547		-1,118	,267
	X1	,202	,084	,297	2,400	,019
	X2	,712	,145	,605	4,898	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan hasil regresi linear berganda pada tabel di atas dapat diperoleh koefisien variabel independen kualitas produk (X_1) = 0,202 dan variabel kualitas pelayanan (X_2) = 0,712 Konstanta (a) yang di peroleh sebesar 1,729 sehingga modal persamaan regresi yang di peroleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 20,859 + 0,046 X_1 + 0,123 X_2 + e$$

Dari hasil persamaan di atas dapat di jabarkan

- a. $a = 1,729$ adalah nilai konstanta yang menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap maka nilai variabel minat anggota sebesar 1,729.
- b. $b_1 = 0,0202$ merupakan nilai koefisien variabel kualitas produk (x_1). maka positif menunjukkan bahwa jika kenaikan variabel minat anggota sebesar satu-satuan, maka nilai keputusan anggota (Y) akan naik sebesar 0,202 begitupun sebaliknya.
- c. $b_2 = 0,712$ merupakan nilai koefisien variabel kualitas layanan (x_2) nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan variabel personal selling besar satu satunya, maka nilai keputusan anggota (Y) akan naik sebesar 0,712.
- d. Standart eror sebesar 1,547 Artinya seluruh variabel yang dihitung dalam SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,547.

2. Uji persial (uji-t)

Uji t merupakan pengujian apakah variabel bebas yang terdiri dari kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara sendiri – sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat keputusan anggota (Y), pengujian ini membandingkan antara t dengan t dan dengan probalitas 0,005 (alpa = 5%) yaitu membandingkan nilai a dengan nilai sig dan pengambilan keputusan .

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Tabel4.23

Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-1,729	1,547		-1,118	,267
	X1	,202	,084	,297	2,400	,019
	X2	,712	,145	,605	4,898	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabenalisi ujibt di atas, pengaruh masing-masing variabel diatas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas produk (X1) di peroleh t_{hitung} 2,400 nilai t_{tabel} untuk model regresinya yaitu 1,994 hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,019 < 0,05$ Dan nilai t_{hitung} 2,400 $> t_{tabel}$ 1,994. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa variabel kualitas produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat anggota di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.
- 2) Variabel kualitas pelayanan (X2) diperoleh t_{hitung} 4,898 nilai t_{tabel} untuk modal regeresinya yaitu 1,994 hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} 4,898 $> t_{tabel}$ 1,994 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap nilai anggota di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan .

Model matematika: $X = -1,729 x ,202 x 712 x 2$

3. Uji simultan (uji F)

Uji F di lakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan $\alpha = 0,005$ dan pengabilan keputusan.

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel dependen

Tabel 4.21

Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	360,513	2	180,257	116,816	,000 ^b
	Residual	106,473	69	1,543		
	Total	466,986	71			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Hasil uji F tersebut diperoleh F_{hitung} sebesar 116,816 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) sedangkan nilai F_{tabel} 3,13. Berarti nilai F_{hitung} $116,816 > 3,13$ Dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ Sehingga keputusannya adalah variabel kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y keputusan anggota.

4. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan modal dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat R Square,

Berikut hasil koefisien determinasi dari penelitian ini:

Tabel 4.22
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,879 ^a	,772	,765	1,242

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa R square adalah 0,772 atau 77,2%. Hal ini berarti bahwa variabel independen kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) mampu mempengaruhi minat anggota Y sebesar 77,2%. Sedangkan sisanya (100% - 77,2% = 22,8%) di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

C. Pembahasan

1. H1: Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan anggota memilih produk tabungan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Kualitas Produk adalah satu dari salah satu alat yang paling sering digunakan oleh pemasar untuk melakukan *positioning*. Kualitas mempunyai imbas yang langsung terasa pada produk.

Dari hasil uji regresi linier persial menunjukkan bahwa besaran regresi variabel kualitas produk bernilai positif yang berarti kualitas produk berbanding lurus dengan keputusan anggota. Berdasarkan uji t (uji parsial) nilai t_{hitung}

variabel kualitas produk (X1) sebesar 2,400 dengan nilai signifikan $0,019 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,400 > t_{tabel} 1,994$. Maka dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota produk tabungan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Indikator pertama dari kualitas produk yaitu kinerja yaitu berkaitan dengan aspek fungsional dari produk itu dan merupakan karakteristik utama yang di pertimbangkan konsumen ketika ingin membeli suatu produk. Indikator kedua keistimewaan tambahan yaitu aspek kedua dan performance yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan perkembangannya. Indikator ketiga keandalan yaitu berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu. Indikator keempat kesesuaian dengan spesifikasi yaitu berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen. Indikator kelima daya tahan yaitu ukuran pasar suatu produk. Indikator keenam kemampuan pelayanan yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kesopanan, kompetensi dan kemudahan serta akurasi dan perbaikan. Indikator ketujuh estetika yaitu karakteristik yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual. Indikator kedelapan kualitas yang dirasakan yaitu bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan konsumen dalam mengkonsumsi produk.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ekky Suti Wibisono dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen UD.Rizky Barokah Di Balongbendo. Yang menyatakan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh dengan keputusan pembelian dengan nilai $t_{hitung} 5,622 > t_{tabel} 1,67866$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.¹

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pihak pemasaran harus bisa mempertahankan kualitas produk terhadap nasabah maupun calon nasabah. Adapun bentuk kualitas produk yang diberikan agar bisa mempertahankan konsumen didalam buku Anang Firmansyah, yaitu *field selling*, yakni tenaga penjual yang melakukan penjualan di luar perusahaan dengan mendatangi darisatu rumah ke satu rumah atau bisa juga dari perusahaan lainnya, *realital selling*, yakni tenaga penjualan yang melakukan penjualan di luar perusahaan ke perusahaan, dalam hal ini pemimpin perusahaan juga bertindak sebagai selemen. *executive selling*, yakni kegiatan penjualan yang dilakukan oleh pemimpin perusahaan, dalam hal ini pemimpin perusahaan juga bertindak sebagai elemen. metode ini bisa dilakukan dalam mempertahankan kualitas produk karena jika pemberian kualitas produk dilakukan secara baik maka nasabah maupun calon nasabah bisa tertarik dan memutuskan untuk

¹ Ekky Suti Wibisono “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen UD.Rizky Barokah Di Balongbendo”, Skripsi Universitas Bhayangkara Surabaya,2019, 92-93

memilih produk multi barang (murabahah) di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

2. H2: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk Tabungan Wadiah Di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

Setiap lembaga keuangan memerlukan kualitas pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap/cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan, hal ini secara tidak langsung mempengaruhi keputusan anggota karena jika kualitas pelayanan baik maka nasabah akan tertarik untuk memutuskan menabung pada suatu lembaga keuangan, maupun sebaliknya jika kualitas pelayanan kurang sesuai dengan apa yang diharapkan maka nasabah maupun calon nasabah tidak akan memiliki ketertarikan untuk memilih produk tersebut.

Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa besaran regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif yang berbanding lurus dengan keputusan anggota. Berdasarkan uji t (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 4,898 dengan nilai signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,994. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $sig\ 0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung}\ 4,898 > t_{tabel}\ 1,994$. Maka dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota produk tabungan wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan. Hasil uji diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator bukti fisik, reabilitas, responsivitas, jaminan, empati berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota.

Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan sudah jelas sejalan dengan teori didalam buku costumer service excellent teori dan praktik oleh kasmir yaitu pelayanan yang baik mempunyai ciri-ciri tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara tepat dan mampu berkomunikasi dengan baik, hal ini bisa mempengaruhi keputusan anggota karena jika sudah memiliki pelayanan yang baik maka nasabah akan tertarik. ²

Hasil pembicaraan dengan informan produk wadiah menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera sesuai dengan apa yang sudah diharapkan sehingga memberikan keamanan sesuai dengan apa yang sudah diharapkan sehingga memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap anggota, serta respon dari karyawan cepat dalam memenuhi keperluan anggota. Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan bisa mempengaruhi suatu keputusan anggota.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ach Sholihul Azis Amin di Asuransi Bumi Putera Syariah Cabang Semarang yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian premi dengan sig $0,016 > 0,05$.³

² Kasmir, Costumer Service Excellent Teori Dan Praktik, (Jakarta:Rajawali Pres,2017),67

³Achmad Sholihu Aziz Amin "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Motivasi Nasabah Terhadap Keputusan Pembelian Premi Di Asuransi Bumi Putera Syariah Cabang Semarang"Skripsi, UIN Wali Songo, Semarang, 2018,62

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pihak KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan harus mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah maka akan mempengaruhi keputusan anggota .Adapun artikel info infozone yang menjelaskan tentang cara mempertahankan keputusan anggota agar tidak berpaling terhadap lembaga keuangan yang lain yaitu dengan cara yang pertama, menyambut nasabah dengan ikhlas dan tanpa paksaan dengan prinsip 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun). kedua memberikan pelayanan prima atau yang terbaik kepada nasabah, baik saat meminta informasi sebelum menjadi nasabah maupun pada saat nasabah merasa kurang puas, serta menjadi pendengar yang baik saat ada keluhan dari nasabah. keempat bersikap empati, peduli dengan apa yang terjadi dengan nasabah dan yang terakhir minta masukan, ide atau pendapat dari nasabah mengenai perbaikan layanan yang telah diberikan.

3. H3: Pengaruh kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Memilih Produk Tabungan (Wadiah) Di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan

keputusan anggota suatu produk yang ditawarkan oleh KSPPS kepada nasabah maupun calon nasabah memiliki penilaian terhadap beberapa produk yang ditawarkan , dan setelah menyesuaikan dengan kebutuhannya, calon nasabah akan membentuk pilihannya. pegharapan calon nasabah sendiri dibentuk oleh pengalaman calon nasabah itu sendiri, baik dari kualitas produk

maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Dari hasil uji F (Simultan) diperoleh nilai F_{hitung} 116,816 dengan taraf signifikan 0.000 dan F_{tabel} 3.13. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sig $0.000 < 0.05$ dan nilai F_{hitung} $116,816 > F_{tabel}$ 3.13. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan anggota memilih produk wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

Sedangkan koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R square adalah 0.772 atau 77,2%. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan modal regresi pada penelitian ini 77.2% variabel keputusan anggota dijelaskan oleh variabel independen keputusan anggota dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dalam hal ini menunjukkan kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 77,2% dalam mempengaruhi keputusan anggota produk wadiah di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan dan 22,8% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

