

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBEHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU Jatim

Berdirinya NU dimulai pada tahun 1926 salah satunya didasari oleh semangat untuk meningkatkan ekonomi masyarakat kalangan bawah. Hal ini bisa dilihat sebelum secara resmi NU berdiri, sebelumnya ada yang bernama *Nahdlatul Tujjar* (kebangkitan ekonomi). Hal tersebut tidak lepas dari keinginan untuk meningkatkan perekonomian, supaya umat Islam khususnya bagi masyarakat NU agar terbebas dari kemiskinan. Dikarenakan masyarakat *Nahdliyin* (anggota ormas NU) yang mayoritas dari mereka terdapat digaris kemiskinan bahkan juga didasari adanya beberapa keadaan.¹

Baitul Maal wat Tamwil pada konsep Islam adalah alternatif dari kelembagaansyariah yang mempunyai aspek sosial serta produktif pada skala nasional. BMT NU lahir beranjak dari sebuah keprihatinan karena kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya serta masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya yang menyebabkan kesejahteraan mereka tidak mengalami peningkatan secara signifikan. sedangkan etos kerja mereka sangatlah tinggi hal

¹www.bmtnujatim.com diakses pada tanggal 15 Januari 2022, pukul 20.00 WIB.

tersebut sesuai dengan lagu Madura yaitu *asapok angen abantal ombek asapok angen abantal ombek* (berselimut angin dan berbantal ombak) namun, tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya.

Penduduk Kecamatan Gapura Kabupaten Sumenep termasuk kelompok yang pekerja keras, dimana suami istri yang saling bahu membahu dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu mengembangkan taraf hidupnya. Hal tersebut yang membuat *Nahdlatul Ulama* khawatir, oleh karena itu pada tahun 2003 para pengurus MWC NU Gapura membagikan tugas kepada Lembaga Perekonomian dimana waktu itu berperan sebagai Ketua Lembaga Perekonomian yaitu Masyudi. Beranjak dari adanya kesepakatan bersama yang pada akhirnya Lembaga Perekonomian mempersiapkan Program Penguatan Ekonomi dalam rangka kesejahteraan masyarakat yang *Mardhatillah*. Adanya keinginan tersebut tentunya diperlukan adanya upaya secara nyata, sistematis, serta terpadudengan tujuan untuk menanganidari berbagai masalah ekonomi masyarakat.

Dalam rangka mengadakan program tersebut banyak rangkaian upaya yang sudah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, dimulai dengan pelatihan kewirausahaan yang dilaksanakan pada tanggal 08-10 April 2003, Berunding Bersama Alumni Pelatihan guna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juni 2003, kemudian adanya kegiatan Temu Usaha yang dilaksanakan pada tanggal 21 November 2003, sedangkan kegiatan Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau yang dilaksanakan pada tanggal 13 Mei 2004 dan kegiatan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Lokakarya tersebut

akhirnya terdapat adanya permasalahan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil yaitu lemahnya akses permodalan, lemahnya pemasaran, serta lemahnya penguasaan teknologi. Seluruh anggota lokakarya bersepakat bahwa yang pertama kali dituntaskan yaitu penguatan modal bagi para usaha kecil serta mikro yang selama ini kurang memperoleh akses permodalan dan bahkan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentenir yang cenderung menindas usaha mereka.

Masyudi, selaku ketua dari Lembaga perekonomian NU waktu itu, mengusulkanide untuk mendirikan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT) sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam bagi para anggotanya. Pemikiran ini berawal dari sebuah kekhawatiran yang semakin besar adanya peraktek rentenir. Adapun informasi yang didapat Masyudi pada waktu itu, sebanyak 3.311 para pedagang kecil di wilayah Kecamatan Gapura dan sekitarnya terperangkap dengan praktik rentenir maupun "bank harian", dengan tingkat bunga mencapai 50% selama sebulan.

Sebelumnya para anggota lokakarya serta pengurus MWC NU Gapura merasa keberatan dengan adanya ide dari ketua lembaga perekonomian dalam rangka mendirikan BMT. Mereka merasa keberatan bukan tanpa adanya alasan, adapun salah satu alasan yang mendasar bagi mereka dikarenakan merasa trauma dengan masa lalu yang seringkali dibentuk oleh lembaga keuangan, karena ujung-ujungnya uang mereka yang akan disalah gunakan. Pada akhirnyatanggal 01 Juni 2004 para pengurus MWC NU secara bersama-sama dengan para anggota lokakarya menyetujui dari ide tersebut yang dalam rangka mendirikan sebuah usaha simpan

pinjam sesuai dengan syari'ah yang kemudian diberi nama BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*).²

b. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga unggul dalam layanan unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

2) Misi

- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
- b) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar *ta'awun* dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf.

²www.bmntujatim.com diakses pada tanggal 15 Januari 2022, pukul 20.05.

- f) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta *management* yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

c. Bentuk atau Badan Hukum

Keabsahan dari koperasi syariah ternyata belum tercatat pada UU No 25/1992 tentang Perkoperasian. Adanya koperasi syariah pada saat ini tentunya didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi serta UKM Republik Indonesia No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 pada tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian diterbitkannya instrumen pedoman standar operasional manajemen KJKS/UJKS Koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi, dan pedoman pengawasan KJKS/UJKS koperasi.

Berdirinya lembaga koperasi cukup sederhana, yaitu hanya dengan minimal 20 orang yang mengadakan kesepakatan akte notaris, kemudian didaftarkan di Kanwil Departemen koperasi setempat untuk memperoleh pengesahan.³BMT NU saat

³Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada 2012), 258

sudah mulai berkembang di Gapura-Sumenep, BMT NU Jatim kinitelah membuka kantor cabang keberbagai daerah di Jawa Timur tersaji pada tabel 4.1. Berdasarkan tabel 4.1 jaringan kantor BMT NU Jatim terdapat di Sebelas Kabupaten dengan jumlah 57 kantor cabang, adapun yang menjadi obyek pada penelitian ini yaitu BMT NU Cabang Tlanakan.

Tabel 4.1
Sebaran Kantor Cabang BMT NU Jatim

No.	Kabupaten	Jaringan Kantor
1.	Sumenep	1 Kantor Pusat 17 Kantor Cabang
2.	Pamekasan	7 Kantor Cabang
3.	Sampang	8 Kantor Cabang
4.	Bangkalan	8 Kantor Cabang
5.	Lumajang	3 Kantor Cabang
6.	Banyuwangi	7 Kantor Cabang
7.	Situbondo	13 Kantor Cabang
8.	Probolinggo	2 Kantor Cabang
9.	Bondowoso	11 Kantor Cabang
10.	Jember	8 Kantor Cabang

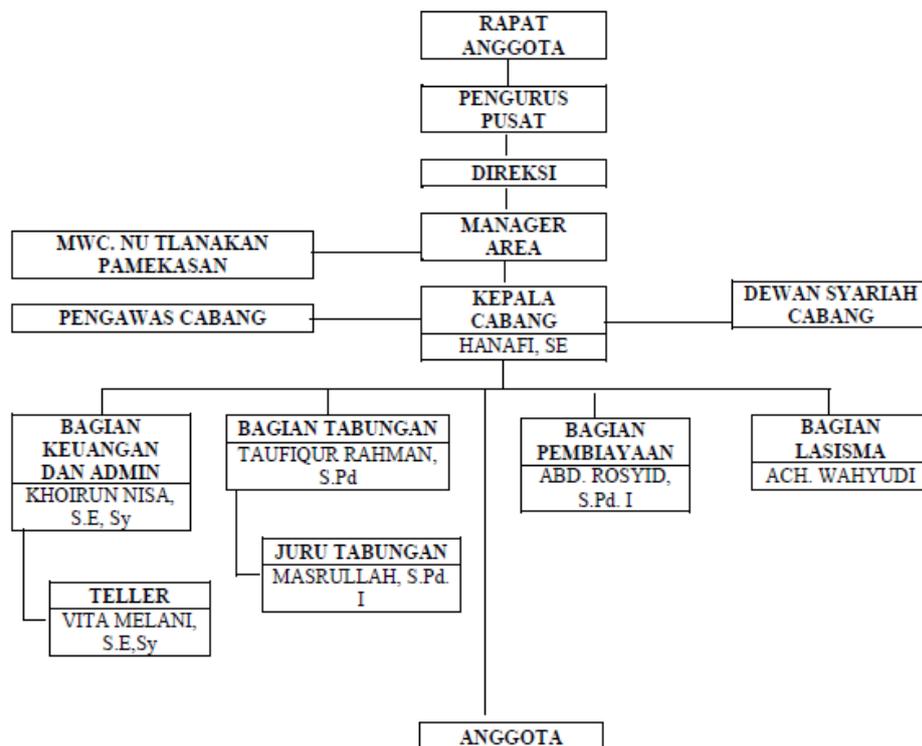
Sumber: Data penelitian diolah, 2022 Kantor Cabang

d. Struktur Organisasi

Menurut Robbins & Judge, Struktur organisasi bertujuan untuk memberitahukan bagaimana tugas pekerjaan secara resmi dibagi, serta dikelompokkan dan dikoordinasikan secara resmi. Adanya struktur organisasi memperlihatkan alur perintah yang menunjukkan jabatan yang harus dipertanggung

jawabkan bagi masing-masing karyawan.⁴ Adapun struktur organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan tersaji pada gambar 4.1.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan



Sumber: Data penelitian diolah, 2022

2. Deskripsi Data Penelitian Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada masyarakat yang mengetahui tentang produk tabungan *mudharabah*.

⁴ Muchlisin Riadi, Pengertian Struktur Organisasi, diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/struktur-organisasi.html?m=1> pada tanggal 14 Januari 2022

Penelitian ini menyebarkan 95 kuesioner kepada masyarakat yang mengetahui tentang produk tabungan *mudharabah*. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menggunakan alat analisis SPSS 24. Adapun rincian data penelitian menggunakan kuesioner yang diajukan tersaji pada tabel 4.2 yaitu:

Tabel 4.2
Rincian penerimaan dan pengembalian kuesioner

Kuesioner yang disebarkan	95
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	95
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	95
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber : Data diolah,2022

b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yang memberikan penjelasan tambahan dengan tujuan mengetahui hasil-hasil dari penelitian. Adapun responden pada penelitian ini mempunyai beberapa karakteristik penelitian yaitu:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat Responden

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa total responden sebanyak 95 orang. Responden dengan alamat Tlanakan dengan persentase sebesar 100%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden dengan alamat Tlanakan sebagai responden mayoritas pada penelitian ini.

Tabel 4.3
Alamat Responden

		ALAMAT			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TLANAKAN	95	100,0	100,0	100,0

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa total responden sebanyak 95 orang. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang dengan persentase sebesar 48,46%. Sedangkan untuk responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 49 orang dengan persentase 51,6%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan sebagai responden mayoritas pada penelitian ini.

Tabel 4.4
Jenis Kelamin Responden

		JENIS KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	46	48,4	48,4	48,4
	PEREMPUAN	49	51,6	51,6	100,0
Total		95	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa usia responden sekitar 20-30 tahun dengan persentase sebesar 57,9%, 31-40 tahun dengan persentase sebesar 27,4%, 41-50 tahun dengan persentase sebesar 7,4%, 51-60 tahun dengan persentase 7,4%. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini mayoritas responden berusia 20-30 tahun dengan persentase 57,9% dan standar Deviasi sebesar 22,67 yang berarti fluktuasi dari penilaian berdasarkan usia responden adalah $\pm 22,67$.

Tabel 4.5
Usia Responden

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	55	57,9	57,9	57,9
	31-40	26	27,4	27,4	85,3
	41-50	7	7,4	7,4	92,6
	51-60	7	7,4	7,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Terakhir

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden tingkat SMP dengan persentase sebesar 23,2%, tingkat SMA dengan persentase sebesar 64,2%, tingkat S1 dengan persentase sebesar 12,6%. Sesuai dengan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini mayoritas pendidikan terakhir responden yaitu SMA dengan persentase 64,2%.

Tabel 4.6
Pendidikan Terakhir Responden

		PENDIDIKAN TERAKHIR			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	22	23,2	23,2	23,2
	SMA	61	64,2	64,2	87,4
	S1	12	12,6	12,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa pekerjaan responden yang menjadi Kuli Bangunan dengan persentase sebesar 8,4%, kemudian yang sebagai IRT dengan persentase sebesar 22,1%, sedangkan yang sebagai Wiraswasta dengan persentase sebesar 23,2%, kemudian yang sebagai Pedagang dengan persentase sebesar 26,3%, dan yang sebagai Mahasiswa dengan persentase sebesar 20,0%. Sesuai dengan tabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini mayoritas pekerjaan responden yaitu pedagang dengan persentase 26,3%.

Tabel 4.7
Pekerjaan Responden

		PEKERJAAN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KULIBANGUNAN	8	8,4	8,4	8,4
	IRT	21	22,1	22,1	30,5
	WIRASWASTA	22	23,2	23,2	53,7
	PEDAGANG	25	26,3	26,3	80,0
	MAHASISWA	19	20,0	20,0	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Persepsi anggota yang ikut berpartisipasi pada penelitian ini (responden) terkait dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan, dapat diketahui melalui persepsi dari responden. Adapun variabel bebas terdiri dari kualitas pelayanan (X_1) dengan jumlah pernyataan sebanyak 5 butir, sedangkan kualitas produk (X_2) dengan jumlah pernyataan sebanyak 5 butir, dan yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan anggota (Y) dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 butir. Jawaban setiap instrumen skala *Likert* peneliti memberikan pembobotan berupa kata-kata yang tersaji pada tabel 4.8.

Tabel 4.8
Penilaian Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor masing-masing Jawaban
SS : Sangat Setuju	5
S : Setuju	4
KS : Kurang Setuju	3
TS : Tidak Setuju	2
STS : Sangat Tidak Setuju	1

Adapun terdapat kriteria interpretasi skor untuk Tingkat Capaian Responden (TCR) tersaji pada tabel 4.9.

Tabel 4.9
Kriteria Pencapaian Responden

Presentase Pencapaian	Kriteria
Nilai TCR 90% - 100%	Sangat Baik
Nilai TCR 80% - 89%	Baik
Nilai TCR 65% - 79%	Cukup

Nilai TCR 55% - 65%	Kurang Baik
Nilai TCR 0% - 54%	Tidak Baik

a. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Kualitas Pelayanan (X_1)

No	Indikator	No Item	Rata-rata Skor	TCR	Kategori
1	Berwujud (<i>tangible</i>)	1	4,36	87,1	Baik
2	Keandalan (<i>erability</i>)	2	4,27	85,4	Baik
3	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	3	4,32	86,3	Baik
4	Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	4	4,32	86,3	Baik
5	Empati (<i>emphaty</i>)	5	4,18	83,5	Baik
Rata-rata			4,28	85,7	Baik

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

Tabel 4.10 diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 5 item pernyataan yang dinilai oleh 95 responden diperoleh rata-rata skor sebesar 4,28 dengan tingkat capaian responden 86%. Hal ini membuktikan bahwasannya kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan berada dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa para anggota sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

b. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk (X₂)

Tabel 4.11
Distribusi Jawaban Kualitas Produk (X₂)

No	Indikator	No Item	Rata-rata Skor	TCR	Kategori
1	Keandalan (<i>erability</i>)	6	4,4	88	Baik
2	Daya Tahan (<i>durability</i>)	7	4,31	86,3	Baik
3	Fitur (<i>Features</i>)	8	4,47	89,4	Baik
4	Kinerja (<i>performance</i>)	9	4,24	84,8	Baik
5	Keindahan (<i>aesthetics</i>)	10	4,32	86,5	Baik
Rata-rata			4,35	87	Baik

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

Tabel 4.11 diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 5 item pernyataan yang dinilai oleh 95 responden diperoleh rata-rata skor sebesar 4,35 dengan tingkat capaian responden 87%. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan berada dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa para anggota sudah puas dengan kualitas produk yang telah diberikan oleh BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

c. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan

Anggota (Y)

Tabel 4.12
Distribusi Jawaban Kepuasan Anggota (Y)

No	Indikator	No Item	Rata-rata Skor	TCR	Kategori
1	Kesesuaian Harapan	11	4,4	88	Baik
2	Minat Berkunjung Kembali	12	4,30	86,1	Baik
3	Kesediaan Merekomendasikan	13	4,38	87,7	Baik
Rata-rata			4,36	87,2	Baik

Sumber : Output SPSS, Versi 24, Data Primer diolah, 2022

Tabel 4.12 diatas, dapat disimpulkan bahwa dari 3 item pernyataan yang dinilai oleh 95 responden diperoleh rata-rata skor sebesar 4,36 dengan Tingkat Capaian Responden 87%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan para anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan berada pada kategori Baik. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan anggota yang dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan. Artinya puas atau tidaknya terkait pelayanan yang diperoleh anggota maka dapat dijadikan pendorong dalam kualitas pelayanan dan kualitas produk, dengan demikian hal tersebut sangatlah penting dalam upaya menarik anggota baru untuk menggunakan produk atau jasa di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

4. Uji Instrumen (Kualitas Data)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pada setiap butir pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini dikatakan layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti menyajikan kuesioner yang berjumlah 13 butir pertanyaan, terdiri dari 5 butir pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), kemudian 5 butir pertanyaan pada variabel Kualitas Produk (X_2) dan 3 butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Anggota (Y).

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner atau kelayakan pertanyaan atau pernyataan yang mendefinisikan suatu variabel atau indikatornya. Penelitian ini bisa dilakukan dengan menggunakan uji signifikan yaitu dengan caramelakukan perbandingan antara nilai r_{tabel} dengan nilai r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n merupakan jumlah sampel dengan α 0,05. Dikatakan valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, begitupun sebaliknya.

Penelitian ini mempunyai sampel yang jumlahnya sebanyak 95 dengan α 0,05 dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,202 sedangkan item yang mempunyai nilai koefisien korelasi lebih kecil dari nilai kritisnya yang tidak diikuti sertakan pada pengujian ini.

Setelah melakukan uji validitas, semua item pernyataan atau pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2) dan kepuasan anggota (Y) dinilai valid jika mempunyai nilai koefisien korelasi $>$ dari 0,202. Adapun yang

menjadi korelasi pada tiap item pernyataan atau pertanyaan terhadap skor totalnya tersaji pada tabel 4.13.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	R-Tabel	Validasi
Kualitas Pelayanan (X_1)	X1.1	0,531**	0,202	Valid
	X1.2	0,645**	0,202	Valid
	X1.3	0,683**	0,202	Valid
	X1.4	0,671**	0,202	Valid
	X1.5	0,587**	0,202	Valid
Kualitas Produk (X_2)	X2.1	0,623**	0,202	Valid
	X2.2	0,701**	0,202	Valid
	X2.3	0,643**	0,202	Valid
	X2.4	0,733**	0,202	Valid
	X2.5	0,678**	0,202	Valid
Kepuasan (Y)	Y1	0,730**	0,202	Valid
	Y2	0,674**	0,202	Valid
	Y3	0,819**	0,202	Valid

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa hasil dari r_{hitung} yang lebih besar dan positif daripada r_{tabel} . Maka, indikator dari variabel kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan kepuasan anggota (Y) dikatakan valid sehingga dapat dilakukan dalam pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan SPSS dengan teknik *Alpha Cronbach*. Jika hasil koefisien reliabilitas dari seluruh variabel menunjukkan positif serta signifikan, jadi instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Alpha*

Cronbach > 0,600 dan sebaliknya. Berikut ini hasil uji reliabilitas yang tersaji pada tabel 4.14.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X ₁	0,605	Reliabel
X ₂	0,703	Reliabel
Y	0,601	Reliabel

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing dari variabel mempunyai nilai *Alpha Cronbach* > 0,600. Maka dengan hal tersebut variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan anggota bisa dikatakan reliabel dan bisa digunakan sebagai alat ukur dalam melakukan penelitian selanjutnya.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui atau menguji suatu model regresi dikatakan layak atau tidak layak untuk digunakan pada penelitian. Uji asumsi klasik juga bertujuan untuk mengukur baik atau tidaknya suatu model regresi yang dikembangkan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 24. Sedangkan uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji ini memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas serta 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 yaitu:

Tabel 4.15
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,13031155
Most Extreme Differences	Absolute	,077
	Positive	,077
	Negative	-,046
Test Statistic		,077
Asymp. Sig. (2-tailed)		,199 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.15 di atas menunjukkan hasil uji normalitas menggunakan *Kolmogrov Smirnov* yang membuktikan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,199. Artinya nilai signifikan $> 0,05$. Sehingga bisa disimpulkan bahwasannya model regresi mampu memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Dikatakan model regresi yang baik apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *tolerance* serta nilai

VIF. Apabila nilai *tolerance* > 0,10 serta nilai VIF < 10,00. Jadi dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas tiap variabel dalam penelitian ini tersaji pada tabel 4.16.

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	4,110	1,724		2,384	,019		
	Kualitas Pelayanan	,236	,075	,304	3,145	,002	,893	1,120
	Kualitas Produk	,180	,061	,286	2,951	,004	,893	1,120

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022.

Tabel 4.16 menunjukkan hasil dari uji multikolinearitas dilihat nilai *tolerance* sebesar 0,893 dari setiap variabel > 0,10 serta nilai VIF sebesar 1,120 dari setiap variabel < 10,00. Maka, bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen pada model regresi penelitian ini.

c. Uji Autokorelasi

Pada uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah pada model antar variabel pengganggu masing-masing variabel independen (bebas saling mempengaruhi). Cara untuk melihat adanya gejala autokorelasi adalah melakukan uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikansi 5%. Hasil uji autokorelasi berdasarkan pada program SPSS versi 24 tersaji pada tabel 4.17.

Tabel 4.17

Hasil Uji Autokorelasi dengan Uji *Durbin Watson*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,481 ^a	,231	,214	1,14253	2,050

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa nilai DW atau nilai D sebesar 2,050 . Jadi untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi maka nilai DW tersebut nantinya akan dibandingkan dengan nilai D tabelnya yang tersaji pada tabel 4.18.

Tabel 4.18
Hasil Keputusan

DI	Du	4-DI	4-Du	D	Keterangan
1,623	1,709	2,377	2,291	2,050	Tidak Terjadi Autokorelasi

Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa nilai DW sebesar 2,050 yang terletak diantara nilai $D_u = 1,709$ sedangkan nilai $4-D_u = 2,291$ ($D_u < D < 4-D_u$), maka bisa disimpulkan bahwa pada model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi adanya autokorelasi.

d. Uji Heterokedastisitas

Pada uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada sebuah model regresi terjadi adanya ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan

ke pengamatan lain. Dikatakan model regresi yang baik apabila tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan metode Uji *Glejser* dengan nilai signifikansinya yang tersaji pada tebl 4.19.

Tabel 4.19
Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji *Glejser*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,488	,988		2,519	,013
	Kualitas Pelayanan	-,080	,043	-,202	-1,867	,065
	Kualitas Produk	,007	,035	,021	,192	,848

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.19 di atas menunjukkan hasil uji heterokedastisitas dengan nilai signifikansi pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,065, sedangkan nilai signifikansi pada kualitas produk sebesar 0,848 dari setiap variabel $> 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi adanya gejala heteroskedastisitas antar variabel independen pada model regresi penelitian ini.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada uji analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pola hubungan atau pengaruh positif atau negatif antara variabel independen dengan variabel dependen. Adapun hasil uji analisis regresi linear berganda tersaji pada tabel 4.20.

Tabel 4.20
Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,110	1,724		2,384	,019
	Kualitas Pelayanan	,236	,075	,304	3,145	,002
	Kualitas Produk	,180	,061	,286	2,951	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.20 di atas menunjukkan hasil dari analisis regresi linear berganda memperoleh nilai koefisien variabel independen kualitas pelayanan (X_1) = 0,236 dan variabel independen kualitas produk (X_2) = 0,180 dengan konstanta sebesar (4,110). Sesuai dengan hasil pengujian menggunakan metode regresi linear berganda diatas, maka model dari persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

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

$$Y = 4,110 + 0,236X_1 + 0,180X_2 + e$$

Adapun model persamaan regresi linear berganda tersebut bisa dipahami sebagai berikut:

- 1) Konstanta pada persamaan regresi linear yaitu sebesar 4,110 yang menunjukkan bahwa tanpa adanya kualitas pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), maka kepuasan anggota (Y) tentunya masih akan meningkat sebesar 4,110. Hal tersebut dikarenakan masih terdapat faktor lain diluar faktor kualitas pelayanan, kualitas produk serta yang

mempengaruhi kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah sebesar 0,236 yang berarti apabila kualitas pelayanan meningkat maka dapat menyebabkan kenaikan pada kepuasan anggota 0,236 sedangkan variabel lain dianggap tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) yaitu sebesar 0,180 yang berarti apabila ada peningkatan kualitas produk maka dapat menyebabkan kenaikan pada kepuasan anggota sebesar 0,180 sedangkan variabel lain dianggap tetap.
- 4) Berdasarkan hasil uji regresi di atas dapat menunjukkan faktor dari kualitas pelayanan ($X_1=0,236$) yaitu faktor yang sangat dominan dapat mempengaruhi kepuasan anggota pada tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

2. Uji t

Variabel independen dengan SPSS versi 24 sebagai berikut: tujuan dilakukannya uji t yaitu untuk mengetahui apakah semua variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) akan berpengaruh secara parsial terhadap variabel (kepuasan anggota) dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel}

- 1) Apabila nilai $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak

- 2) Apabila nilai $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima
- b. Menggunakan angka probabilitas signifikan
- 1) Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak
 - 2) Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,05$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil uji signifikansi secara parsial :

Tabel 4.21
Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,110	1,724		2,384	,019
	Kualitas Pelayanan	,236	,075	,304	3,145	,002
	Kualitas Produk	,180	,061	,286	2,951	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.21 di atas menunjukkan hasil analisis uji t yang nantinya akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu 1,989 Nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = n$ (jumlah sampel) – k (jumlah variabel bebas), $df = 95 - 2 = 93$ dan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,989. Pengaruh dari tiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 3,145 sedangkan taraf signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,145 > t_{tabel}$ yaitu 1,989, dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Pada variabel kualitas produk (X2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,951 sedangkan taraf signifikan sebesar $0,004 < 0,005$ dan nilai $t_{hitung} 2,951 > t_{hitung} 1,989$ dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwasannya H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

3. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara *simultan* (bersama-sama) antar variabel independen terhadap variabel dependen, nilai $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Membandingkan nilai F-hitung dan F-tabel
 - 1) Apabila nilai $F_{tabel} > F_{hitung}$, maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - 2) Apabila nilai $F_{tabel} < F_{hitung}$, maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Menggunakan angka probabilitas signifikan

- 1) Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Adapun hasil uji signifikan secara simultan variabel independen dengan SPSS versi 24 tersaji pada tabel 4.22.

Tabel 4.22
Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,053	2	18,026	13,809	,000 ^b
	Residual	120,095	92	1,305		
	Total	156,147	94			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.22 di atas menunjukkan hasil uji F di peroleh F_{hitung} sebesar 13,809 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} (13,809) $>$ nilai F_{tabel} (3,09) dan sig 0,000 $<$ 0,05. Jadi, keputusannya yaitu variabel X (kualitas pelayanan dan kualitas produk) secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti “Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap

kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk melihat adanya kontribusi yang diberikan oleh variabel X terhadap variabel Y yang tersaji pada tabel 4.23.

Tabel 4.23
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,481 ^a	,231	,214	1,14253

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Sumber : Output SPSS, Versi 24, 2022

Tabel 4.23 koefisien determinasi diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,214 yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki hubungan dalam kategori rendah terhadap variabel dependen atau nilai ini dapat diinterpretasikan bahwa hubungan kedua variabel penelitian ada dikategori lemah. Nilai koefisien determinasi pada kolom *Adjusted R²* yaitu 0,214 yang artinya 21,4% kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kualitas produk sedangkan sisanya sebesar (100% - 21,4% = 78,6%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini diantaranya, emosional, biaya, dan harga. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien determinasi maka 0,214 termasuk dalam kategori hubungan yang sangat rendah artinya kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki hubungan yang sangat rendah terhadap kepuasan anggota, karena

semakin kecil nilai koefisien determinasi berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk yang meningkat akan mencerminkan perusahaan tersebut memberikan kepuasan bagi para anggotanya. Karena kepuasan dapat mempengaruhi perilaku anggota. Para anggota yang merasa puas akan merasa senang dan sering berkunjung dan tentunya akan merekomendasikan pada orang lain, maka hal tersebut akan mendorong bertambahnya anggota baru pada perusahaan tersebut. Jadi, semakin tinggi kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan oleh BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan maka akan semakin meningkat kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan memiliki nilai yang lebih besar, karena terpenuhinya pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima dilihat dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan oleh para anggota, maka akan menciptakan kepuasan pada anggotanya dan tentunya tidak akan pindah ke lembaga lainnya.

C. Pembahasan

- 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan *Mudharabah* Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.**

Sesuai dengan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran dari regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif dan hasil uji t dengan nilai $t_{hitung} 3,145 > t_{tabel} 1,989$ dengan nilai signifikan $0.002 < 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95%, sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh nyata terhadap kepuasan anggota. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan dapat dirasakan oleh anggota berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima melalui pengukuran indikator pada kualitas pelayanan diantaranya, keandalan, berwujud, ketanggapan, empati, jaminan dan kepastian. Hal tersebut ditunjukkan dengan fasilitas yang diberikan yaitu mudah dijangkau, bagus, dan bersih, ketanggapan pada saat berkomunikasi, serta kehandalan pada saat menyelesaikan transaksi secara cepat dan merahasiakan dokumen dengan aman, kemudian karyawan memberikan pelayanan yang baik yaitu menjemput langsung kerumah anggotanya. Jadi, dengan hal tersebut para anggota dikatakan puas apabila kualitas pelayanan yang diberikan sama dengan yang diharapkan. Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT, maka para anggota tentunya akan semakin merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Jadi kualitas pelayanan harus dilakukan bagi suatu perusahaan terutama pada perusahaan jasa agar bisa bertahan serta tetap mendapatkan kepercayaan para anggotanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler yang menjelaskan bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian anggota berdasarkan tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Jika ingin

mengetahui kualitas pelayanan pada perusahaan yaitu bisa diketahui dengan cara membandingkan pendapat dari para anggota atas pelayanan yang benar-benar mereka terima. Sehingga pelayanan pada perusahaan jasa dapat dikatakan berkualitas, biasa-biasa saja, cukup atau bahkan tidak bermutu semuanya tergantung pada penilaian anggota. Oleh sebab itu pelayanan pada suatu lembaga keuangan harus benar-benar menjaga kualitasnya agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan dari para anggota pada lembaga keuangan syariah.⁵

Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang disampaikan oleh beberapa anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan.

Jumaiyeh selaku anggota BMT berpendapat

“Bahwasannya selama melakukan transaksi di BMT mendapatkan pelayanan yang baik dan sopan, fasilitasnya juga lengkap. Sehingga tertarik untuk menjadi anggota disana. Selain itu jumaiyeh juga berpendapat bahwa pelayanan sangatlah penting dan perlu diperhatikan bagi pihak BMT, karena dari pelayanan nantinya dapat memberikan kepercayaan bagi para anggotanya sehingga nantinya mereka merasa puas dalam melakukan transaksi disana. Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan yang dibagikan oleh BMT, maka para anggota tentunya semakin puas terhadap layanan tersebut”.⁶

Tasrifah selaku anggota juga berpendapat,

“Bahwasannya di BMT memiliki keunikan sendiri yaitu mendatangi para anggota secara langsung untuk memberikan pelayanan sehingga para anggota yang mayoritas merupakan pengusaha kecil dan pedagang pasar tidak perlu meninggalkan pekerjaannya, baik itu menabung maupun membayar angsuran dari pinjaman sehingga transaksi antara BMT dengan anggota tetap berjalan. Oleh karena itu, para karyawan BMT harus mampu melakukan komunikasi dan memberikan pelayanan yang handal dan akurat disertai dengan pengetahuan yang memadai”.⁷

⁵Shandy Widjoyo Putro, dkk, “Pengaruh Kualitas layanan, dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2, No. 1 (2014) : 1, <https://media.neliti.com>. Diakses pada 13 Februari 2022.

⁶Jumaiyeh, Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*,

⁷Tasrifah, Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*, Pada Hariselasa (4Januari 2022) pukul 10.00 WIB.

Semua pernyataan di atas yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan mendapatkan respon yang positif dari anggota produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Sehingga dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan yang baik dan benar dapat meningkatkan kepuasan para anggotanya. Karena, semakin tinggi kualitas pelayanan, justru akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Maka bisa disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Jadi variabel kualitas pelayanan berpengaruh nyata dan signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Susi Anggraeni dan Yossi Eriawati yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat” yang menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 6,670 > t_{tabel} 1,703$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jadi, kualitas pelayanan sangat penting dilakukan karena akan menggambarkan baik atau tidaknya bank tersebut dibenak nasabah. Sehingga nantinya dapat mempengaruhi pada ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan bank dalam pelayanan terhadap nasabah.⁸

⁸Susi Anggraeni dan Yossi Eriawati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Simpang Empat”, 74.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan *Mudharabah* Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Sesuai dengan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran dari regresi variabel kualitas produk bernilai positif dan hasil uji t dengan nilai t_{hitung} 2,951 > t_{tabel} 1,989 dengan nilai signifikan $0.004 < 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95% yang berarti kualitas produk berpengaruh nyata terhadap kepuasan anggota. Hal tersebut membuktikan bahwa kepuasan dapat dirasakan oleh anggota berdasarkan kualitas produk yang diterima melalui pengukuran indikator dari kualitas produk yaitu keandalan, daya tahan, fitur, kinerja, dan keindahan. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemudahan dalam penarikan dan penyetoran uang yang dijemput langsung oleh karyawan, keuntungan bagi hasil yang diperoleh anggota, produk tabungan *mudharabah* merupakan produk yang menarik, produk tabungan *mudharabah* sesuai dengan kebutuhan sehari-hari. Jadi, dengan hal tersebut para anggota dikatakan puas jika kualitas produk yang dibagikan selaras dengan yang apa diharapkan. Oleh karena itu semakin baik kualitas produk yang dibagikan oleh BMT, maka tentunya para anggota akan semakin puas terhadap produk tersebut. Jadi kualitas produk harus dilakukan oleh perusahaan jasa agar dapat bertahan serta tetap mendapatkan kepercayaan anggotanya. Sehingga dengan adanya kualitas yang baik serta terpercaya, jadi produk tersebut yang senantiasa tersimpan dibenak para anggota.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Kotler dan Amstrong berpendapat bahwa kepuasan anggota dipengaruhi oleh kualitas produk

yang dibagikan oleh sebuah perusahaan. Kualitas produk merupakan kemampuan dari sebuah produk agar dapat terlaksana sesuai dengan fungsinya diantaranya, keandalan, daya tahan, kemudahan operasi, ketepatan, serta perbaikan dan atribut bernilai lainnya. Oleh karena itu sebuah produk dikatakan berkualitas jika semua unsur pembentuk produk tersebut disukai para anggota dan bahkan dianggap baik dari perspektif anggota. Karena anggota nantinya lebih cenderung membeli sebuah produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya, jadi semakin baik produk yang ditawarkan maka keputusan pembelian dari anggota tentunya akan semakin meningkat.⁹

Hasil penelitian diatas diperkuat lagi dengan basil wawancara dan beberapa responden atau anggota produk tabungan *mudharabah*.

Imamah selaku anggota berpendapat,

“Bahwasannya kualitas produk sangat penting dan perlu diperhatikan, karena dari kualitas suatu produk nantinya akan dapat memberikan nilai tambah untuk memutuskan menggunakan produk tersebut. Ibu imamah tertarik memilih menjadi anggota tabungan *mudharabah* karena produk ini sesuai dengan keinginan dan kebutuhan ibu imamah yaitu penarikan dan penyetorannya bisa diambil kapan saja dan dimana saja”.¹⁰

Bapak Aris selaku anggota juga berpendapat,

“Bahwasannya kualitas produk dapat memberikan keistimewaan yang lebih sehingga membuat seseorang memutuskan untuk menggunakan tabungan *mudharabah*.¹¹ saya tertarik untuk menggunakan tabungan *mudharabah* karena untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya yang bisa diambil kapan

⁹Ifrina Kurniasari Wahyudien, dkk, “Pengaruh Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening”, *Jurnal Ilmu Administrasi*, 4, No. 4 (2015) : 1, <https://ejournal3.undip.ac.id>. Diakses pada 13 Februari 2022.

¹⁰Imamah, Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*, Pada HariSelasa (4Januari 2022) pukul 11.00 WIB.

¹¹Aris, Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*, Pada HariSelasa (4Januari 2022) pukul 11.20 WIB.

saja jika diperlukan dan juga tertarik karena dijemput langsung kerumah anggota oleh karyawan BMT”.

Semua pernyataan di atas yang terdapat dalam variabel kualitas produk mendapatkan respon yang positif dari anggota produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Sehingga dapat membuktikan bahwa kualitas dari produk tabungan *mudharabah* ini terbukti sudah banyak diterima oleh anggotanya, mulai dari keunggulan sampai pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT NU dalam memperkenalkan serta mempertahankan anggota dari produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Karena, semakin tinggi kualitas yang terdapat pada suatu produk, tentunya akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh anggota. Maka bisa disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Jadi variabel kualitas produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan anggota pengguna produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anggi Rahayu dan Susianto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)” yang menjelaskan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $t_{hitung} 5,439 > t_{tabel} 1,986$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi, kualitas produk sangat penting dalam perusahaan karena akan menggambarkan baik atau tidaknya bank tersebut dibenak anggota. Kualitas produk yang baik akan memberikan rasa puas terhadap nasabah. Kualitas produk pada bank syariah diperoleh dengan cara mengetahui

keseluruhan harapan nasabah dengan tujuan untuk mengembangkan nilai produk atau pelayanan agar mampu memenuhi harapan tersebut.¹²

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan *Mudharabah* Di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Hasil penelitian ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah “apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan ?” Setelah dilakukan uji F diperoleh nilai $F_{hitung} 13,809 > F_{tabel} 3,09$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Jadi bisa disimpulkan bahwa variabel independen (kualitas pelayanan dan kualitas produk) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan kualitas produk maka akan meningkatkan kepuasan anggota bagi pengguna produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Kotler, kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan perusahaan agar dapat memuaskan harapan seorang anggota melalui sebuah jasa yang mendampingi produk yang ditawarkan dengan tujuan agar dapat menciptakan kepuasan anggota. Kualitas produk adalah usaha yang dilakukan perusahaan agar dapat memuaskan harapan seorang anggota

¹²Anggi Rahayu dan Susianto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan *Marhamah* (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)”, 507.

melalui produk yang ditawarkan.¹³ Jadi dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai faktor penting, karena dengan adanya pengaruh secara bersamaan diantara keduanya terhadap kepuasan anggota tentunya bisa memutuskan puas atau tidaknya anggota pada perusahaan, hal tersebut berfungsi untuk membantu sebuah perusahaan dalam menilai hasil dari produk atau jasa tersebut agar dapat menciptakan kepuasan anggota yang mempunyai makna penting bagi perusahaan terutama pada bidang lembaga keuangan. Oleh karena itu semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk, tentunya akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan anggota. Alasan anggota banyak memilih produk tabungan *mudharabah* dikarenakan kualitas produk yang dipasarkan selaras dengan kebutuhan, kualitas pelayanan yang dibagikan tentunya akan mempermudah anggota agar dapat menabung tanpa perlu mengabaikan lapak dagangannya serta fasilitas yang memadai sehingga dapat mempermudah pada saat bertransaksi .

Hasil penelitian ini diperkuat juga dari wawancara yang dilakukan dengan beberapa anggota tabungan *mudharabah*.

Safiatun selaku anggota berpendapat,

“Saya memutuskan untuk menjadi anggota BMT dan memilih produk tabungan *mudharabah* karena mengetahui banyak hal yang berkaitan mengenai produk tersebut dari karyawan BMT NU yang melakukan pengenalan produk secara langsung”.¹⁴

Nur Hasanah selaku anggota juga berpendapat,

¹³Shandy Widjoyo Putro, dkk, “Pengaruh Kualitas layanan, dan Kualitas produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya”, 3.

¹⁴Safiatun, Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*, Pada HariRabu (5 Januari 2022) pukul 09.00 WIB.

“Saya memilih di BMT karena para karyawan BMT NU sangat sabar saat mengenalkan produk-produknya dan juga produk tabungan *mudharabah* sehingga dengan hal tersebut menumbuhkan rasa minat untuk menggunakan produk tersebut”.¹⁵

Bapak Imam selaku anggota jugamengatakan

“Alasan saya memilih di BMT dah memilih produk tabungan *mudharabah* karena dapat membantu untuk kepentingan pribadinya terutama pada produk ini memberikan kemudahan dibandingkan dengan produk lainnya yaitu bisa diambil sesuka hati anggota dimanapun dan kapanpun. Jadi sebab itu yang membuat minat untuk menjadi anggota dari produk tabungan *mudharabah*”.¹⁶

Semua pernyataan yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk mendapatkan respon yang positif dari anggota produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Sehingga dapat membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik dan benar dapat sangat meningkatkan kepuasan para anggotanya. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk baik, maka dapat berdampak pada kepuasan anggota ataupun calon anggota pengguna produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan. Maka bisa disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan anggota produk tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Anggi Rahayu dan Susianto yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Studi Kasus PT. Bank

¹⁵ Nur Hasanah, Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*, Pada Hari Rabu (5 Januari 2022) pukul 09.20 WIB.

¹⁶Imam, Anggota BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan, *Wawancara Langsung*, Pada Hari Rabu (5 Januari 2022) pukul 10.00 WIB.

Sumut KCPSY Kota Baru Marelan)” yang menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produksama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai F_{hitung} sebesar $182,704 > F_{tabel}$ sebesar $3,095$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$, yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Marhamah (Y). Jadi, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah terwujud bukan hanya ingin memberikan pelayanan yang berkualitas, melainkan terdapat faktor lain yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu menciptakan produk-produk yang berkualitas. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan kualitas produk mempunyai hubungan erat dengan kepuasan. Maka pada pelayanan dan produk sangatlah dijaga kualitasnya agar dapat mempertahankan kepercayaan nasabah.¹⁷

4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *Mudharabah* di KSPSS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan

Hasil penelitian ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang keempat berkenaan dengan “Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan *mudharabah* di KSPSS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan?”. Dengan melihat dari hasil analisis data Koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa nilai *R Square* sebesar $0,214$ atau $21,4\%$ yang membuktikan bahwa variabel independen kualitas

¹⁷Ibid., 507.

pelayanan dan kualitas produk dapat menjelaskan atau mempengaruhi variabel dependen kepuasan anggota yaitu 21,4%. kemudian sisanya ($100\% - 21,4\% = 78,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain, seperti emosional, harga dan biaya.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller sebagaimana dijelaskan didalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pemasaran” bahwa kualitas produk dan jasa dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, serta produksi, dan bahkan pemeliharaan yang bisa menghasilkan produk dan jasa tersebut bisa digunakan dalam memberikan kepuasan dan memenuhi harapan para anggota. Kepuasan anggota sangat bergantung pada kualitas produk dan jasa, karena kualitas produk dan jasa yaitu sudut pandang penilaian yang harus diwujudkan bagi setiap perusahaan terutama perusahaan jasa untuk menarik anggota baru dan bahkan mempertahankan anggota lama. Berdasarkan hal tersebut kualitas produk dan jasa memiliki dampak langsung terhadap kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali” yang menyebutkan bahwa kepuasan nasabah adalah membandingkan antara harapan dengan hasil yang dirasakan nasabah. Sehingga perusahaan diminta agar dapat meningkatkan kinerja terutama dalam hal pelayanan dan produk yang sangat berhubungan erat dengan kepuasan nasabah agar dapat mempertahankan anggota, serta dapat menarik minat anggota baru. Berdasarkan penjelasan tersebut bahwa variabel (kualitas pelayanan dan kualitas produk)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat membuktikan bahwa apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk baik nantinya akan dapat berdampak pada kepuasan nasabah.¹⁸

¹⁸Cokorda Istri Agung Krisna Dewi dan I Gede Merta Sudiarta, “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Bali*”, 4560.