

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Nahdatul Ulama atau yang seringkat disingkat NU berdiri pada 31 Januari 1926. Didirikan oleh seorang ulama dan pedagang-pedagang yang berkeinginan untuk mengembangkan perekonomian rakyat agar terhindar dari kemiskinan.

BMT NU awal mula berdiri atas keprihatinan kondisi masyarakat Gapura, Sumenep yang merupakan pekerja keras untuk memenuhi kebutuhan hidupnya namun tetap tidak mampu meningkatkan taraf hidup ekonomi mereka. Dengan kondisi yang sedang terjadi, pengurus MWC NU Gapura memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang saat itu diketuai oleh Masyudi mencanangkan Program Penguatan Ekonomi kesejahteraan masyarakat yang *Mardhatillah*. Di dalam program tersebut terdapat beberapa upaya yang dilakukan Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura yaitu terdiri dari pelatiha kewirausahaan, Lokakarya tanaman alternatif selain tembakau, dan Lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Masyudi, selaku ketua Lembaga perekonomian NU, menawarkan gagasan untuk mendirikan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Sehingga disepakati gagasan tersebut pada tanggal 1 Juni 2004 pengurus MWC

NU beserta peserta lokakarya mendirikan usaha simpan pinjam dengan pola syariah yang diberi nama BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*).

KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan adalah cabang yang ke-26, berdiri pada tanggal 03 Oktober 2016 di Desa Tlanakan Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Berdirinya KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan diawali oleh MWC NU Tlanakan yang mempunyai inisiatif untuk mendirikan lembaga keuangan, kemudian MWC NU melakukan musyawarah bersama para staf. Setelah melakukan penelitian pada masyarakat di daerah Tlanakan, masyarakat tersebut dapat diajak kerja sama dalam pembentukan dan memajukan BMT Cabang Tlanakan. KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan ini merupakan bentuk pengembangan dari KSPPS BMT NU Jawa Timur, dikarenakan di daerah Tlanakan kurang akses permodalan khususnya bagi usaha kecil dan mikro. Sehingga dengan didirikannya KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan menjadi solusi untuk mengatasi berbagai masalah ekonomi di desa Tlanakan.¹

b. Visi Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Visi:

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga Mampu Melayani Melampaui Harapan Anggota serta pada tahun 2018 memiliki Prestasi di tingkat Nasional dengan Aset Rp. 20 milyar menuju kesejahteraan Anggota yang Mardhatillah.

¹ www.bmtnujatim.com, diakses pada tanggal 30 Maret 2022 pukul 19.37

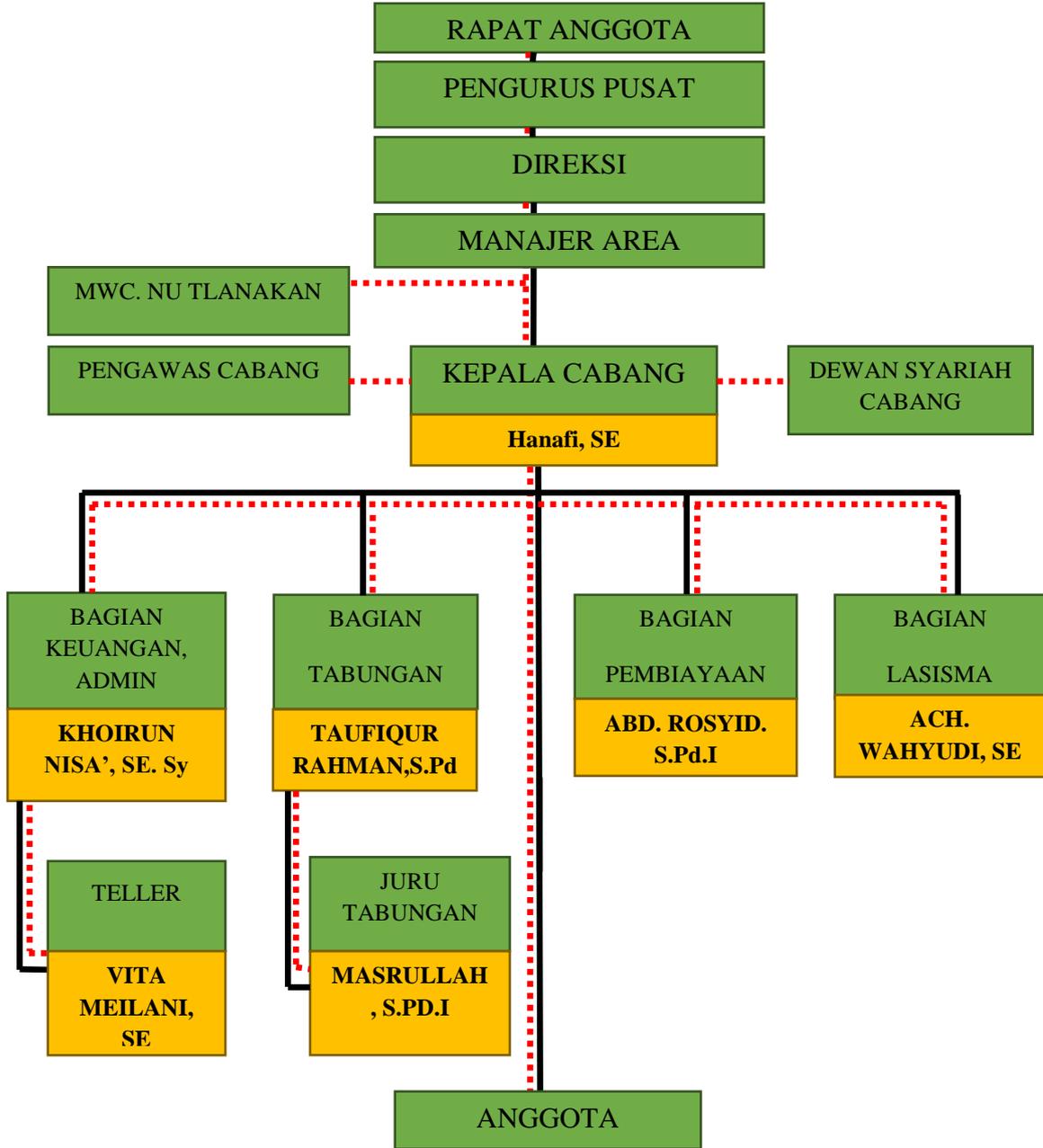
Misi:

1. Menerapkan prinsip-prinsip syari'at dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniyaa (orang mampu) kepada dhuafaa (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.
2. Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh Anggota dan mitra KSPPS BMT NU.
3. Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPPS BMT NU yang layak serta proporsional untuk kesejahteraan bersama.
4. Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan KSPPS BMT NU.
5. Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syari'ah.

c. Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Gambar 4.1

**STRUKTUR PENGELOLA
KSPP. SYARIAH BMT NU CABANG TLANAKAN PAMEKASAN**



Keterangan : Garis Intruksi : —

Garis Koordinasi : - - -

2. Dekripsi Data Penelitian, Responden, dan Variabel

a. Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan cara membagikan langsung kuesioner kepada anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan. Kusioner dibagikan menggunakan teknik *sampling insidental* yaitu berdasarkan kebetulan kepada 96 anggota/nasabah KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan. Penelitian ini dilakukan selama 10 hari dan data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan SPSS 24.

Berikut adalah rician pengumpulan data kuesioner yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebarakan	96
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	96
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	96
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2021

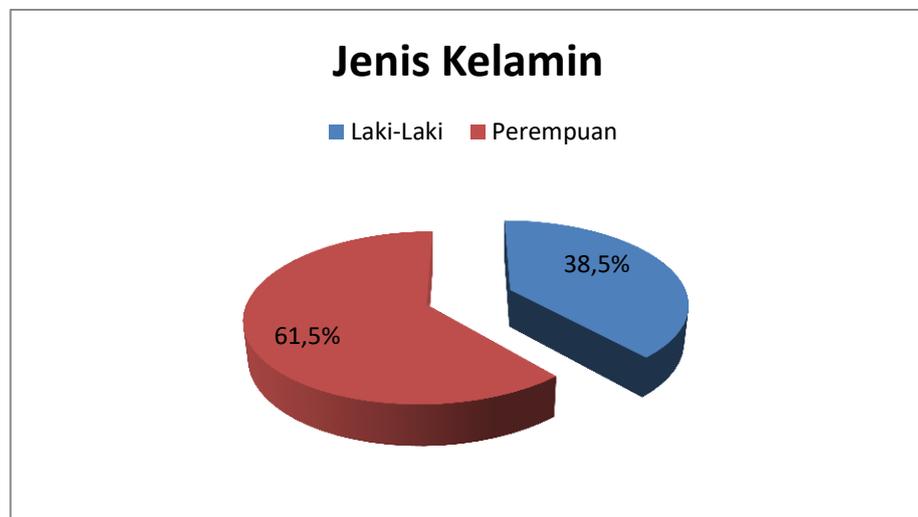
Berdasarkan tabel diatas, diketahui total kuesioner yang dibagikan kepada anggota sebanyak 96 dan kuesioner yang digunakan berjumlah 96. Maka dapat disimpulkan Artinnya keseluruhan total kuesioner digunakan dalam penelitian ini.

b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden merupakan gambaran keadaan atau kondisi responden yang menjadi informasi tambahan guna untuk memahami hasil-hasil penelitian. Terdapat beberapa karakteristik responden dalam penelitian ini. Karakteristik tersebut terdiri dari:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar 4.2
Jenis Kelamin



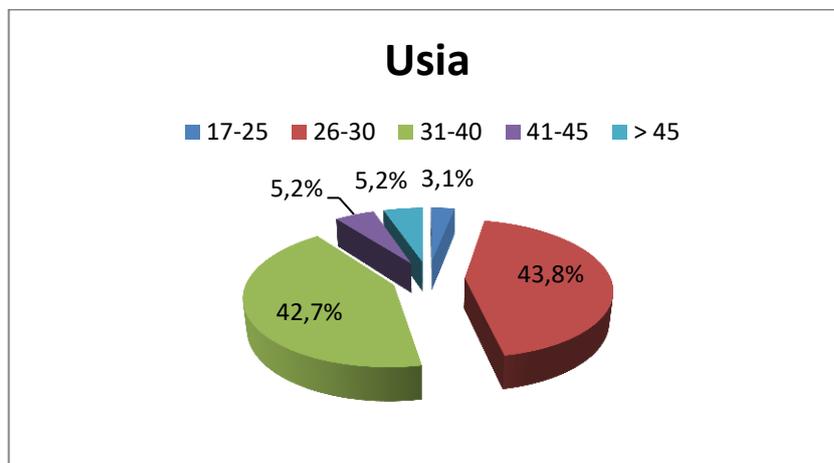
Sumber: Data Primer yang diolah Penulis, 2022

Berdasarkan gambar 4.2 diatas diketahui total responden sebanyak 96 orang dengan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang dengan presentasi 38,5% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 dengan presentasi 61,5%. Artinya anggota/nasabah KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan didominasi oleh perempuan.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada data usia responden, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yakni dimulai dari umur 17-25 tahun, 26-30 tahun, 31-40 tahun, 41-45 tahun, dan > 45 tahun. Berikut rincian karakteristik responden berdasarkan usia:

Gambar 4.3
Usia Responden



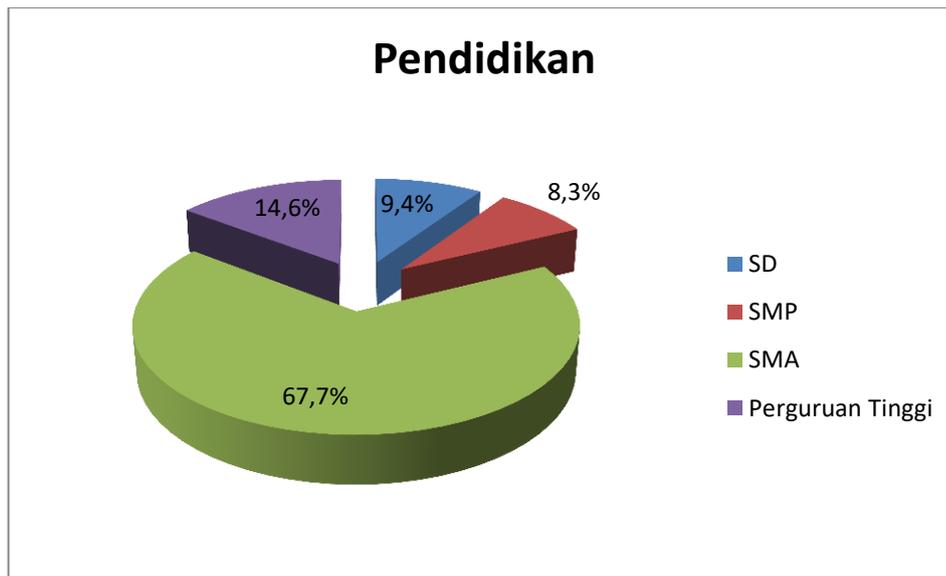
Sumber: Data Primer yang diolah Penulis, 2022

Berdasarkan gambar 4.3 diatas diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 3 orang dengan presentase 3,1%, responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 42 orang dengan presentase 43,8%, untuk responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 41 orang dengan presentase 42,7%, dan untuk responden yang berusia 41-45 dan > 45 tahun masing-masing sebanyak 5 orang dengan presentase 5,2%. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan mayoritas responden KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan berusia 26-30 tahun.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi empat tingkat pendidikan sebagai berikut:

Gambar 4.4
Pendidikan Responden



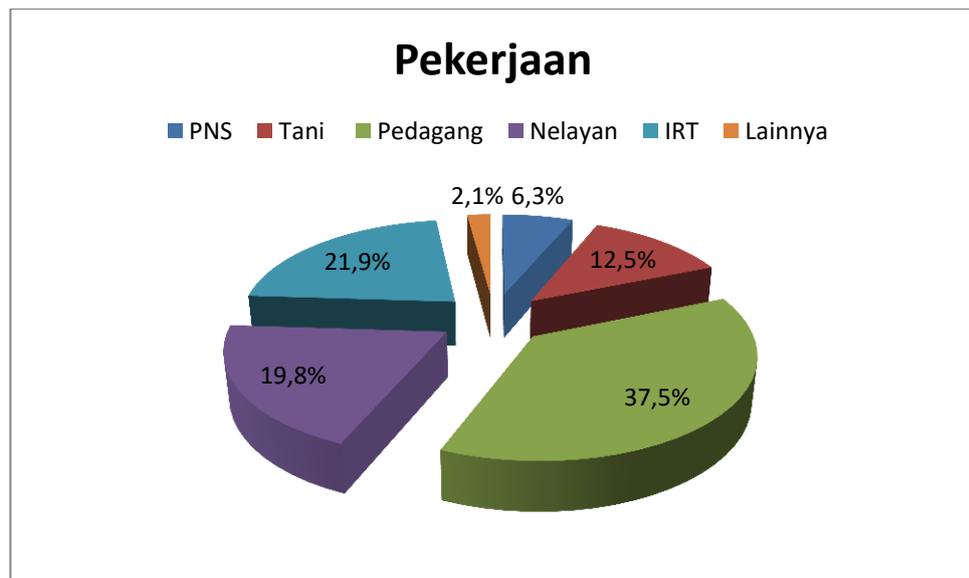
Sumber: Data Primer yang diolah Penulis, 2022

Berdasarkan pada gambar 4.4 diketahui bahwa karakteristik data responden berdasarkan tingkat pendidikan yang pertama yaitu SD sebanyak 9 orang dengan presentase 9,4%, kemudian untuk tingkat SMP sebanyak 8 orang dengan presentase 8,3%, untuk tingkat SMA sebanyak 65 orang dengan presentase 67,7%, dan tingkat perguruan tinggi sebanyak 14 orang dengan presentase 14,6%. Maka dapat disimpulkan dari data tersebut tingkat pendidikan responden KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan didominasi oleh tingkat SMA.

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pada penelitian ini karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dikelompokkan menjadi enam kategori jenis pekerjaan sebagai berikut:

Gambar 4.5
Pekerjaan Responden



Sumber: Data Primer yang diolah Penulis, 2022

Berdasarkan gambar 4.4 diatas diketahui bahwa karakteristik data responden berdasarkan pekerjaan yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 6 orang dengan presentase 6,3% , untuk responden yang berprofesi sebagai petani sebanyak 12 orang dengan presentase 12,5%, untuk responden yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 36 orang dengan presentase 37,5%, responden yang berprofesi sebagai nelayan sebanyak 19 orang dengan presentase 19,8%, kemudian untuk responden yang berprofesi sebagai IRT sebanyak 21 orang dengan presentase 21,9%, dan untuk yang berprofesi lainnya seperti tukang becak sebanyak 2 orang dengan presentase 2,1%. Maka dapat disimpulkan dari data

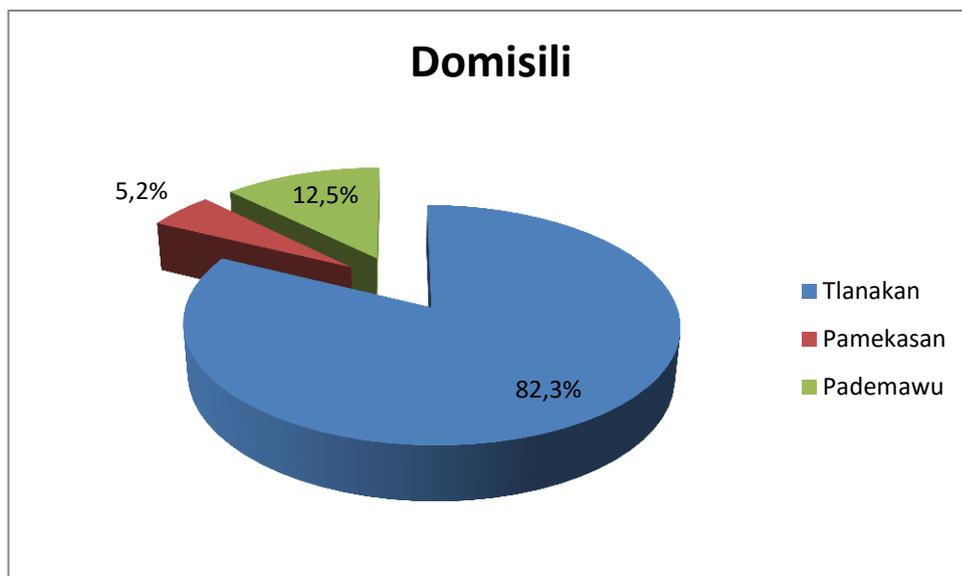
tersebut mayoritas responden KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan berprofesi sebagai Pedagang.

5) Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Dalam penelitian ini, responden KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan berdomisili dari berbagai daerah, berikut hasil penelitian responden berdasarkan domisili:

Gambar 4.6

Domisili Responden



Sumber: Data Primer yang diolah Penulis, 2022

Berdasarkan gambar 4.6 diketahui karakteristik data responden berdasarkan domisili yang berasal dari Tlanakan sebanyak 79 dengan presentase 82,3%, kemudian untuk domisili Pamekasan sebanyak 5 orang dengan presentase 5,2% dan untuk domisili pademawu sebanyak 12 orang dengan presentase 12,5%. Maka

dapat disimpulkan dari data tersebut responden KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan didominasi oleh masyarakat Tlanakan.

c. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk memperoleh data adalah kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Data yang diperoleh merupakan tanggapan dari responden berdasarkan hasil angket yang telah disebar. Jumlah pernyataan sebanyak 12 butir untuk variabel *service excellent* (X1), 6 butir pernyataan untuk variabel nilai pelanggan (X2), 10 butir pernyataan untuk variabel kepuasan anggota (Z), dan 8 butir pernyataan untuk variabel loyalitas anggota (Y). Total butir pernyataan kuesioner dalam penelitian ini berjumlah 36 pernyataan. Dari setiap pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1 kemudian dikelompokkan dengan cara menghitung frekuensi dan persentasenya. Berikut distribusi jawaban pada masing-masing variabel:

1) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel *Service Excellent* (X1)

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Variabel (X1) *Service Excellent*

Item No.	SS		S		R		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	7	7,3	82	85,4	7	7,3	-	-	-	-	96
2.	7	7,3	81	84,4	8	8,3	-	-	-	-	96
3.	6	6,3	72	75	18	18,8	-	-	-	-	96
4.	5	5,2	75	78,1	16	16,7	-	-	-	-	96
5.	5	5,2	84	87,5	7	7,3	-	-	-	-	96

6.	7	7,3	78	81,3	11	11,5	-	-	-	-	96
7.	7	7,3	82	85,4	7	7,3	-	-	-	-	96
8.	6	6,3	79	82,3	11	11,5	-	-	-	-	96
9.	11	11,5	80	83,3	5	5,2	-	-	-	-	96
10.	8	8,3	83	86,5	5	5,2	-	-	-	-	96
11.	2	2,1	74	77,1	20	20,8	-	-	-	-	96
12.	3	3,1	65	67,7	28	29,2	-	-	-	-	96
Jumlah	74	-	935	-	143	-	-	-	-	-	1.152

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

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada pernyataan mengenai *service excellent* dengan jawaban sangat setuju sebanyak 74 dari jumlah 12 item pernyataan, sedangkan yang membeikan jawaban setuju sebanyak 935 dari jumlah 12 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban ragu sebanyak 143 dari jumlah 12 item pernyataan.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum R \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)}{n \times 5 \times 12} \times 100\% \\
 &= \frac{(74 \times 5) + (935 \times 4) + (143 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{96 \times 5 \times 12} \times 100\% \\
 &= \frac{370 + 3.740 + 429}{5.760} \times 100\% \\
 &= \frac{4.539}{5.760} \times 100\% \\
 &= 79\%
 \end{aligned}$$

2) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Nilai Pelanggan (X2)

Tabel 4.3

Distribusi Jawaban Variabel (X2) Nilai Pelanggan

Item	SS		S		R		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	35	36,5	52	54,2	9	9,4	-	-	-	-	96
2.	20	20,8	56	58,3	20	20,8	-	-	-	-	96
3.	20	20,8	61	63,1	15	15,6	-	-	-	-	96
4.	21	21,9	57	59,4	18	18,8	-	-	-	-	96
5.	17	17,7	61	63,5	1	1	-	-	-	-	96
6.	44	45,8	43	44,8	9	9,4	-	-	-	-	96
Jumlah	157	-	330	-	72	-	-	-	-	-	576

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada pernyataan mengenai nilai pelanggan dengan jawaban sangat setuju sebanyak 157 dari jumlah 6 item pernyataan, sedangkan yang membeikan jawaban setuju sebanyak 330 dari jumlah 6 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban ragu sebanyak 72 dari jumlah 6 item pernyataan.

$$\text{Skor} = \frac{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{R} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)}{n \times 5 \times 6} \times 100\%$$

$$= \frac{(157 \times 5) + (330 \times 4) + (72 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{96 \times 5 \times 6} \times 100\%$$

$$= \frac{785+1.320+216}{2.880} \times 100\%$$

$$= \frac{2.321}{2.880}$$

$$= 81 \%$$

3) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Anggota (Z)

Tabel 4.4
Distribusi Frekuensi Variabel (Z) Kepuasan Anggota

Item No.	SS		S		R		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	43	44,8	51	53,1	2	2,1	-	-	-	-	96
2.	26	27,1	57	59,4	13	13,5	-	-	-	-	96
3.	28	29,2	60	62,5	8	8,3	-	-	-	-	96
4.	27	28,1	54	58,3	15	15,6	-	-	-	-	96
5.	27	28,1	56	58,3	11	11,5	2	2,1	-	-	96
6.	34	35,4	58	60,4	4	4,2	-	-	-	-	96
7.	35	36,5	53	55,2	8	8,3	-	-	-	-	96
8.	27	28,1	58	60,4	10	10,4	1	1	-	-	96
9.	31	32,3	56	58,3	9	9,4	-	-	-	-	96
10.	33	34,4	55	57,3	8	8,3	-	-	-	-	96
Jumlah	311	-	558	-	88	-	3	-	-	-	960

Sumber: Output SPSS versi 24, Data primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada

pernyataan mengenai kepuasan anggota dengan jawaban sangat setuju sebanyak 311 dari jumlah 10 item pernyataan, sedangkan yang memberikan jawaban setuju sebanyak 558 dari jumlah 10 item pernyataan, untuk responden yang memberi jawaban ragu sebanyak 88 dari jumlah 10 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban tidak setuju sebanyak 3 dari jumlah 10 item pernyataan

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{R} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)}{n \times 5 \times 10} \times 100\% \\
 &= \frac{(311 \times 5) + (558 \times 4) + (88 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1)}{96 \times 5 \times 10} \times 100\% \\
 &= \frac{1.555 + 2.232 + 264 + 6}{4.800} \times 100\% \\
 &= \frac{4.057}{4.800} \times 100\% \\
 &= 85\%
 \end{aligned}$$

4). Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Tabel 4.5

Distribusi Jawaban Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Item No.	SS		S		R		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	34	35,4	56	58,3	5	5,2	1	1	-	-	96
2.	38	39,6	49	51	9	9,4	-	-	-	-	96
3.	34	34,5	53	55,2	9	9,4	-	-	-	-	96
4.	42	43,8	49	51	5	5,2	-	-	-	-	96

5.	39	40,6	52	54,2	4	4,2	1	1	-	-	96
6.	39	40,6	51	53,1	6	6,3	-	-	-	-	96
7.	47	49	46	47,9	3	3,1	-	-	-	-	96
8.	46	47,9	46	47,9	4	4,2	-	-	-	-	96
Jumlah	319	-	402	-	45	-	2	-	-	-	768

Sumber: Output SPSS versi 24, Data primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada pernyataan mengenai nilai loyalitas anggota dengan jawaban sangat setuju sebanyak 319 dari jumlah 8 item pernyataan, sedangkan yang membeikan jawaban setuju sebanyak 402 dari jumlah 8 item pernyataan, untuk responden yang memberi jawaban ragu sebanyak 45 dari jumlah 8 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban tidak setuju sebanyak 2 dari jumlah 8 item pernyataan

$$\text{Skor} = \frac{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum R \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)}{n \times 5 \times 8} \times 100\%$$

$$= \frac{(319 \times 5) + (402 \times 4) + (45 \times 3) + (2 \times 2) + (0 \times 1)}{96 \times 5 \times 8} \times 100\%$$

$$= \frac{1.595 + 1.608 + 135 + 4}{3.840} \times 100\%$$

$$= \frac{3.342}{3.840} \times 100\%$$

$$= 87 \%$$

Kriteria penilaian skor skala likert:

Jumlah responden sebanyak 96 anggota/nasabah, nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, dan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar = $96 \times 5 = 480$, sedangkan jumlah kumulatif terkecil = $96 \times 1 = 96$. Untuk nilai presentase terkecil = $(96 : 480) \times 100\% = 20\%$. Nilai rentang $100\% - 20\% = 80\%$, jika dibagi 5 skala pengukuran maka diperoleh nilai interval 16%. Maka kategori penilaian skor dapat dilihat pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4.6
Kategori Penilaian Skor

Hasil Perhitungan	Kategori
20% – 36%	Tidak Kuat
37% – 52%	Cukup Kuat
53% – 68%	Sedang
69% – 84%	Kuat
85% – 100%	Sangat Kuat

Sumber : Data Olahan Penulis, tahun 2022

Tabel 4.7

Hasil Perhitungan Skor Variabel

No.	Variabel	Presentase	Kategori
1	Service Excellent	79%	Kuat
2	Nilai Pelanggan	81%	Kuat
3	Kepuasan Anggota	85%	Sangat Kuat
4	Loyalitas Anggota	87%	Sangat Kuat

Sumber: Data Olahan Penulis, tahun 2022

D. Statistik Deskriptif

Tabel 4.8

Uji Statistik Deskriptif

		Statistics		
		Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
N	Valid	96	96	96
	Missing	0	0	0
Mean		1,61	2,66	3,45
Std. Deviation		,489	,844	1,204
Minimum		1	1	1
Maximum		2	5	6

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah penulis tahun 2022

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, diperoleh nilai mean pada jenis kelamin, usia dan pekerjaan masing-masing sebesar 1,61; 2,66; 3,45. Untuk standar deviasi pada masing-masing karakteristik sebesar 0,489; 0,844; 1,204. Pada nilai minimum memiliki nilai yang sama yaitu 1, sedangkan nilai maksimum yang diperoleh pada masing-masing variabel yaitu sebesar 2; 5; 6.

3. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan salah satu syarat dalam penelitian untuk menguji instrumen penelitian dengan tujuan agar dapat mengetahui layak atau tidak setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini mengajukan kuesioner dengan 36 pernyataan, yang terdiri dari 12 pernyataan pada variabel X1 (*service excellent*), 6 pernyataan pada variabel X2 (nilai pelanggan), 10 pernyataan pada variabel Z (kepuasan anggota), dan 8 pernyataan pada variabel Y (loyalitas anggota).

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu variabel yang seharusnya diukur dari uji *person correlation*. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} pada *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 0,05$). Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka butir pernyataan pada kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid.

Pada penelitian ini besarnya nilai $df = 96 - 2$ yaitu $df = 94$ dengan *alpha* 0,05 sehingga diperoleh r_{tabel} sebesar 0,2006. Selanjutnya hasil perhitungan SPSS Versi 24 diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	R_{tabel}	Validitas
Service Excellent (X1)	X1.1	0,625	0,2006	Valid
	X1.2	0,681	0,2006	Valid
	X1.3	0,673	0,2006	Valid
	X1.4	0,636	0,2006	Valid
	X1.5	0,636	0,2006	Valid
	X1.6	0,679	0,2006	Valid
	X1.7	0,625	0,2006	Valid
	X1.8	0,663	0,2006	Valid
	X1.9	0,589	0,2006	Valid
	X1.10	0,683	0,2006	Valid
	X1.11	0,645	0,2006	Valid
	X1.12	0,483	0,2006	Valid
Nilai Pelanggan (X2)	X2.1	0,698	0,2006	Valid
	X2.2	0,554	0,2006	Valid
	X2.3	0,519	0,2006	Valid
	X2.4	0,546	0,2006	Valid
	X2.5	0,549	0,2006	Valid
	X2.6	0,601	0,2006	Valid
Kepuasan Anggota (Z)	Z.1	0,374	0,2006	Valid
	Z.2	0,392	0,2006	Valid
	Z.3	0,474	0,2006	Valid
	Z.4	0,568	0,2006	Valid
	Z.5	0,537	0,2006	Valid
	Z.6	0,379	0,2006	Valid
	Z.7	0,398	0,2006	Valid
	Z.8	0,521	0,2006	Valid
	Z.9	0,520	0,2006	Valid

	Z.10	0,643	0,2006	Valid
Loyalitas Anggota (Y)	Y.1	0,636	0,2006	Valid
	Y.2	0,367	0,2006	Valid
	Y.3	0,510	0,2006	Valid
	Y.4	0,541	0,2006	Valid
	Y.5	0,560	0,2006	Valid
	Y.6	0,479	0,2006	Valid
	Y.7	0,583	0,2006	Valid
	Y.8	0,593	0,2006	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel output SPSS diatas dapat dilihat bahwa nilai *person correlation* pada setiap butir pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan pada seluruh variabel dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner pada setiap variabel memiliki kestabilan jawaban dan konsisten dari waktu ke waktu. Dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60, dan sebaliknya jika nilai dari *alpha cronbach* lebih kecil dari 0,60 maka dikatakan tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Service Excellent (X1)	0,865	Reliabel
Nilai Pelanggan (X2)	0,601	Reliabel
Kepuasan Anggota (Z)	0,631	Reliabel
Loyalitas Anggota (Y)	0,641	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah penulis, tahun 2022

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* pada semua variabel $> 0,60$, maka dapat disimpulkan variabel *service excellent*, nilai pelanggan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota dapat dikatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dan uji *Normal Probability Plot*. Data dikatakan berdistribusi normal jika nilai *asympt. sig (2-tailed)* yang lebih besar dari 0,05. Berikut hasil uji normalitas:

Tabel 4.11

Hasil Uji Kolmogorov Smirnov Model 1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,15226286
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,049
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		,124 ^c

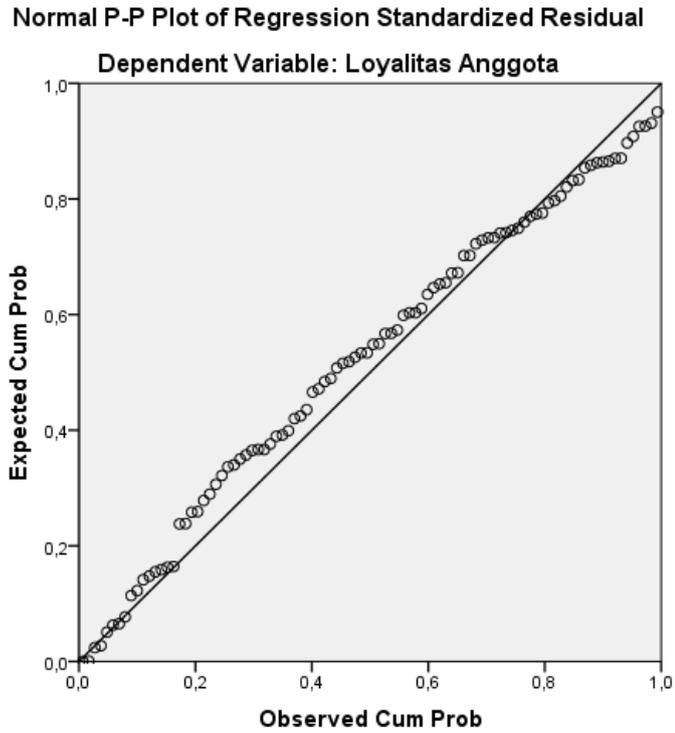
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

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

Berdasarkan hasil ouput SPSS pada tabel 4.11 menunjukkan hasil uji Kolmogorov Smirnov yaitu pada nilai asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,124 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang artinya model regresi 1 berdistribusi normal. Pengujian ini juga dapat dilakukan menggunakan uji Normal Probability Plot, dikatakan berdistribusi normal jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil uji Normal Probability Plot dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 4.7

Hasil Uji *Normal Probability Plot* Model 1



Berdasarkan gambar 4.7 diatas menunjukkan hasil output SPSS pada tabel grafik *Normal Probability Plot* dimana titik-titik (data) berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan model regresi 1 memenuhi syarat uji normalitas.

Tabel 4.12

Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov* Model 2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,65578267
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,055

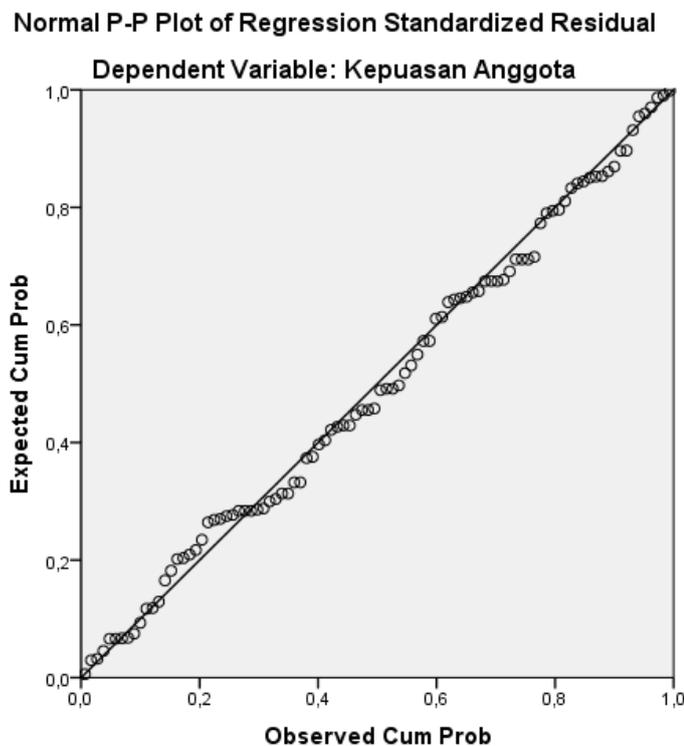
	Negative	-,043
Test Statistic		,055
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

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

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 4.12 menunjukkan hasil uji *Kolmogorov Smirnov* yaitu pada nilai *asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 yang artinya model regresi 2 berdistribusi normal. Pengujian ini juga dapat dilakukan menggunakan uji *Normal Probability Plot*, dikatakan berdistribusi normal jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hasil uji *Normal Probability Plot* dapat dilihat pada gambar dibawah:

Gambar 4.8

Hasil Uji *Normal Probability Plot* Model 2



Berdasarkan gambar 4.8 diatas menunjukkan hasil output SPSS pada tabel grafik *Normal Probability Plot* dimana titik-titik (data) berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan model regresi 2 memenuhi syarat uji normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance atau *Variance Inflation Factor (VIF)*, jika nilai $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka model regresi tersebut dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Berikut hasil ouput SPSS uji Multikolinearitas:

Tabel 4.13

Hasil Uji Multikolinearitas Model 1

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	9,946	4,533		2,194	,031		
	Service Excellent	,144	,072	,182	1,994	,049	,957	1,045
	Nilai Pelanggan	,333	,113	,287	2,961	,004	,846	1,182
	Kepuasan Anggota	,233	,086	,269	2,719	,008	,813	1,230

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.13 diketahui bahwa nilai tolerance service excellent sebesar 0,957, nilai pelanggan sebesar 0,846 dan kepuasan anggota sebesar 0,813. Artinya nilai tolerance dari ketiga variabel $>$

0,10. Dan untuk nilai VIF dari ketiga variabel yaitu < 10 , sehingga dapat disimpulkan berdasarkan nilai tolerance dan VIF dari ketiga variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas Model 2

Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	21,402	5,024		4,260	,000		
	Service Excellent	,272	,086	,188	2,013	,047	,999	1,001
	Nilai Pelanggan	,514	,125	,384	4,100	,000	,999	1,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.14 diketahui bahwa nilai tolerance service excellent dan nilai pelanggan sebesar 0,999. Dan untuk nilai VIF dari service excellent dan nilai pelanggan yaitu $1,001 < 10$, sehingga dapat disimpulkan berdasarkan nilai tolerance dan VIF, variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan *variance* dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola grafik *scatterplot* dan melakukan uji glejser. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 4.15
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) Model 1

		Coefficients^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	9,108	3,176		2,867	,005
	Service Excellent	-,073	,051	-,146	-1,436	,154
	Nilai Pelanggan	-,040	,071	-,061	-,557	,579
	Kepuasan	-,069	,053	-,143	-1,292	,200

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Hasil output SPSS pada tabel 4.15 di atas diketahui nilai sig. variabel service excellent, nilai pelanggan, dan kepuasan anggota masing-masing sebesar 0,154; 0,579; 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) Model 2

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
1	(Constant)	3,470	3,266		1,062	,291
	Service Excellent	-,034	,057	-,061	-,587	,558
	Nilai Pelanggan	,015	,074	,021	,204	,839

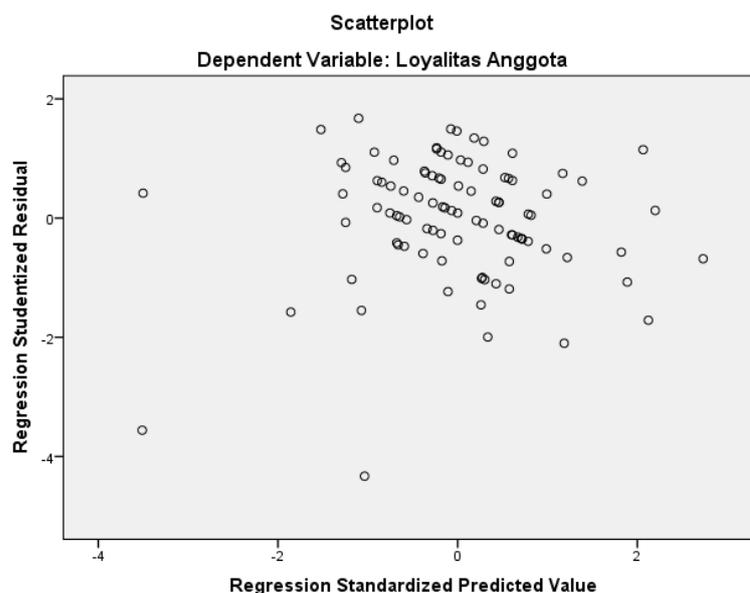
a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

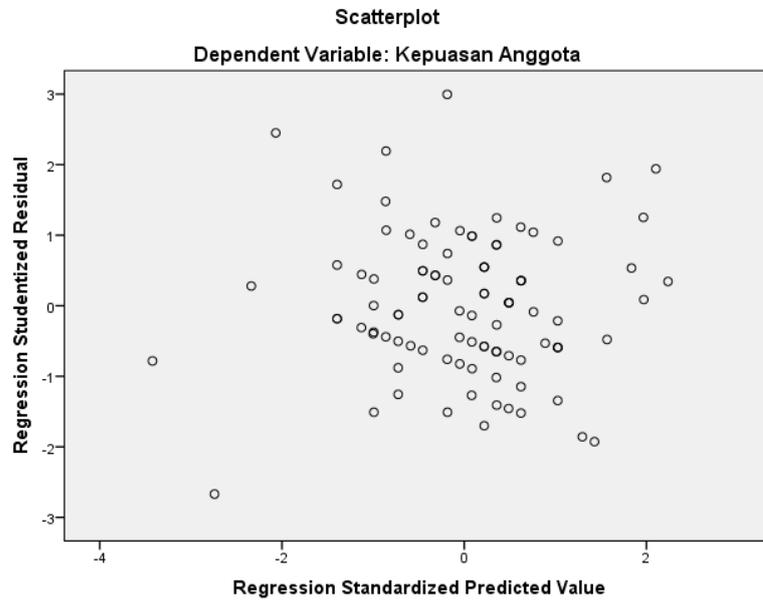
Hasil output SPSS pada tabel 4.16, diketahui nilai sig. variabel service excellent sebesar 0,558 dan nilai pelanggan sebesar 0,839 artinya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Selain menggunakan uji glejser, uji heteroskedastisitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan *scatterplot*. Berikut hasil uji dari *scatterplot*:

Gambar 4.9

Hasil Uji Heteroskedastisitas (*scatterplot*) Model 1



Gambar 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas (*Scatterplot*) Model 2



Pada gambar 4.9 dan 4.10 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak membentuk pola. Maka dapat disimpulkan bahwa 2 model regresi tersebut terbebas dari heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan periode $t-1$ (sebelumnya). Analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala autokorelasi yaitu dengan melakukan uji *Durbin Watson*, dengan keputusan sebagai berikut:

Tabel 4.17**Ketentuan Keputusan Uji Autokorelasi**

Kriteria	Keputusan
$0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif (Tolak H_0)
$d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{U,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif (Tidak ada keputusan)
$d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{U,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif dan negatif (Terima H_a)
$4 - d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{L,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi negatif (Tidak ada keputusan)
$4 - d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$	Tidak ada autokorelasi negatif (Tolak H_0)

Sumber: Ketentuan Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Berikut hasil uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS Versi 24:

Tabel 4.18
Hasil Uji Autokorelasi Model 1

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,520 ^a	,270	,247	2,21503	1,735

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (Z), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Tabel 4.19
Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 1

DL	DU	4-DL	4-DU	DW	Keputusan
1,6039	1,7326	2,3961	2,2674	1,735	Tidak Ada Autokorelasi

Sumber: Data Priner yang diolah Penulis, tahun 2022

Besarnya nilai d_u didapat pada tabel distribusi *Durbin-Watson* dengan ketentuan 5%. N (sampel) = 96, k (jumlah variabel independen) = 3.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.18 didapat nilai DW sebesar 1,735, dimana nilai tersebut berada diantara nilai $d_u = 1,7326$ dan nilai $4-d_u = 2,2674$ dengan kriteria $d_u < DW < 4-d_u$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi 1 tidak ada autokorelasi positif dan negatif atau tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 4.20
Hasil Autokorelasi Model 2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,433 ^a	,187	,170	2,68419	1,847

a. Predictors: (Constant), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Z)

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Tabel 4.21
Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 2

DL	DU	4-DL	4-DU	DW	Keputusan
1,6254	1,7103	2,3746	2,2897	1,847	Tidak Ada Autokorelasi

Sumber: Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Besarnya nilai d_u didapat pada tabel distribusi *Durbin-Watson* dengan ketentuan 5%. N (sampel) = 96, k (jumlah variabel independen) = 2.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.20 didapat nilai DW sebesar 1,847, dimana nilai tersebut berada diantara nilai $d_u = 1,7103$ dan nilai $4-d_u = 2,2897$ dengan kriteria $d_U < DW < 4-d_U$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi 2 tidak ada autokorelasi positif dan negatif atau tidak terjadi autokorelasi.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

“Analisis jalur digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat. Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi berganda”. Terdapat 2 analisis model regresi pada penelitian ini:

a. Analisis Regresi Model 1

Persamaan regresi linear berganda model 1:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \varepsilon_1$$

Alat analisis yang digunakan adalah program SPSS Versi 24, berikut hasil dari analisis regresi linear berganda model 1:

Tabel 4.22
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	
	B	Std. Error	Coefficients Beta			
1	(Constant)	9,946	4,533		2,194	,031
	Service Excellent	,144	,072	,182	1,994	,049
	Nilai Pelanggan	,333	,113	,287	2,961	,004
	Kepuasan Anggota	,233	,086	,269	2,719	,008

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, hasil analisis regresi linear berganda model 1 diperoleh nilai koefisien variabel Service Excellent (X_1) = 0,144 , Nilai Pelanggan (X_2) = 0,333 , Kepuasan Anggota (Z) = 0,233 dan nilai konstanta sebesar 9,946. Maka diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebaai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 Z + \varepsilon_1$$

$$Y = 9,946 + 0,144 X_1 + 0,333 X_2 + 0,233 Z + 4,533$$

Model regresi linear berganda persamaan 1 dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) $\alpha = 9,946$, artinya variabel (X) independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota, nilai konstanta loyalitas anggota yaitu 9,946 membuktikan bahwa apabila perusahaan memperlihatkan *service excellent*, nilai pelanggan, dan kepuasan anggota maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas anggota

- 2) $\beta_1 = 0,144$, nilai koefisien regresi variabel *service excellent* (X1) sebesar 0,144 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel *service excellent*, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,144 atau 14,4% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 3) $\beta_2 = 0,333$, nilai koefisien regresi variabel nilai pelanggan (X2) sebesar 0,333 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel nilai pelanggan, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,333 atau 33,3% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 4) $\beta_3 = 0,233$, nilai koefisien regresi variabel kepuasan anggota (Z) sebesar 0,233 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kepuasan anggota, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,233 atau 23,3% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 5) $\varepsilon_1 = 4,533$, nilai standar *error* sebesar 4,533 artinya seluruh variabel yang di hitung dengan uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 4,533

Dari hasil koefisien regresi pada masing-masing variabel independen pada model regresi 1 diketahui bahwa variabel nilai pelanggan berpengaruh lebih banyak dibandingkan variabel *service excellent* dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

b. Analisis Regresi Model 2

Persamaan regresi linear berganda model 2:

$$Z = \alpha + \beta_4 X_1 + \beta_5 X_2 + \varepsilon_2$$

Alat analisis yang digunakan adalah program SPSS Versi 24, berikut hasil dari analisis regresi linear berganda model 2:

Table 4.23

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 2

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	21,402	5,024		4,260	,000
	Service Excellent	,272	,086	,188	2,013	,047
	Nilai Pelanggan	,514	,125	,384	4,100	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, hasil analisis regresi linear berganda model 2 diperoleh nilai koefisien variabel Service Excellent (X_1) = 0,272 , Nilai Pelanggan (X_2) = 0,514 dan nilai konstanta sebesar 21,402. Maka diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebaai berikut:

Model regresi linear berganda persamaan 1 dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) $\alpha = 21,402$, artinya variabel (X) independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota, nilai konstanta loyalitas anggota yaitu 21,402 membuktikan bahwa apabila perusahaan memperlihatkan *service excellent*,

nilai pelanggan, dan kepuasan anggota maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas anggota

- 2) $\beta_1 = 0,272$, nilai koefisien regresi variabel *service excellent* (X1) sebesar 0,272 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel *service excellent*, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,272 atau 27,2% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 3) $\beta_2 = 0,514$, nilai koefisien regresi variabel nilai pelanggan (X2) sebesar 0,514 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel nilai pelanggan, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,514 atau 51,4% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 4) $\varepsilon_1 = 5,024$, nilai standar *error* sebesar 5,024 artinya seluruh variabel yang di hitung dengan uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 5,024

Dari hasil koefisien regresi pada masing-masing variabel independen pada model regresi 2 diketahui bahwa variabel nilai pelanggan berpengaruh lebih banyak dibandingkan variabel *service excellent* terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

Menentukan Nilai e Pada Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pengaruh hubungan langsung maupun tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen. Hubungan langsung terjadi apabila variabel yang satu mempengaruhi variabel lainnya tanpa adanya variabel ketiga yang memediasi (*intervening*), sedangkan pada hubungan tidak langsung terjadi jika terdapat variabel ketiga yang memediasi hubungan variabel independen dan dependen. Setiap variabel dependen terdapat panah yang digunakan untuk menjelaskan *variance* yang tidak dijelaskan. Besarnya nilai $e_1 = \sqrt{1 - R^2}$. Berikut hasil koefisien analisis jalur pada model regresi 1 dan 2:

Tabel 4.24

Uji Analisis Jalur Model 1

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,520 ^a	,270	,247	2,21503	1,735

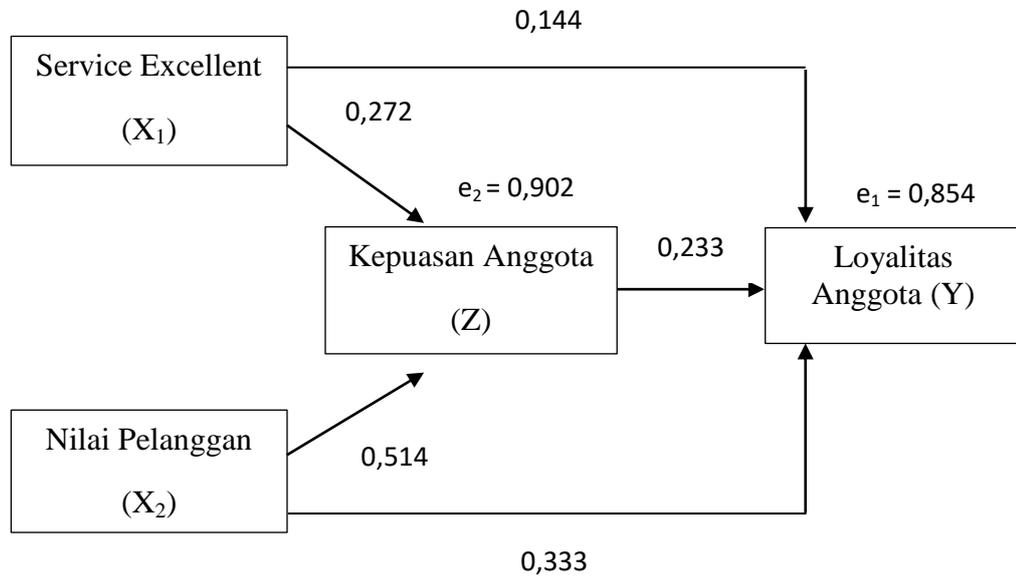
a. Predictors: (Constant), Kepuasan (Z), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.24, hasil uji analisis jalur model 1 diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,270. Besarnya nilai $e_1 = \sqrt{1 - R \text{ square}} = \sqrt{1 - 0,270} = 0,854$.

Gambar 4.11
Diagram Jalur Model 1



Tabel 4.25
Uji Analisis Jalur Model 2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,433 ^a	,187	,170	2,68419	1,847

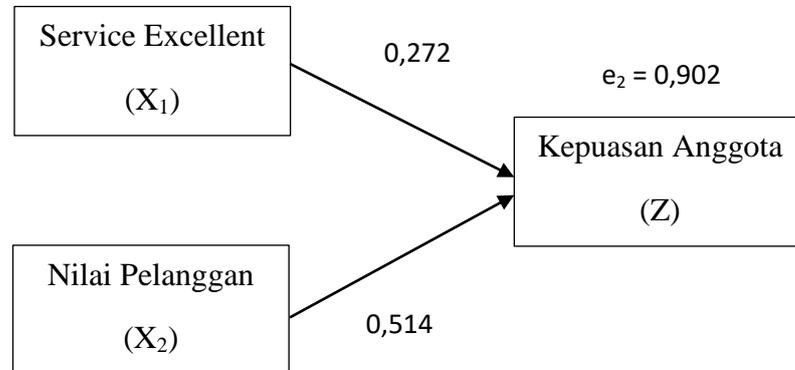
a. Predictors: (Constant), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Z)

Sumber: Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan tabel 4.25, hasil uji analisis jalur model 2 diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,187. Besarnya nilai $e_1 = \sqrt{1 - R \text{ square}} = \sqrt{1 - 0,187} = 0,902$.

Gambar 4.12
Diagram Jalur Model 2



2. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual / parsial. Dalam menentukan uji t, nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai t_{tabel} dengan menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05). Untuk kriteria keputusan pada uji t yaitu jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis uji t:

Tabel 4.26

Hasil Uji T Model 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9,946	4,533		2,194	,031
	Service Excellent	,144	,072	,182	1,994	,049
	Nilai Pelanggan	,333	,113	,287	2,961	,004
	Kepuasan Anggota	,233	,086	,269	2,719	,008

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota
Sumber: Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Pada analisis uji t model 1, untuk nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = \alpha/2; n-k-1$ yaitu $0,05/2; 96 - 3 - 1 = 0,025 ; 92 = 1,98609$. Berdasarkan tabel 4.27 hasil uji t pada analisis SPSS Versi 24 dapat di jabarkan sebagai berikut:

Variabel *service excellent* (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,994 dengan taraf signifikansi 0,049. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,986. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,049 < 0,05$ dan pada nilai $t_{hitung} 1,994 > 1,985$. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Variabel Nilai Pelanggan (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,961 dengan taraf signifikansi 0,004. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,986. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,961 > 1,985$. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel nilai pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Variabel Kepuasan Anggota (Z) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,719 dengan taraf signifikansi 0,008. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,986. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,008 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $2,719 > 1,985$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Tabel 4.27

Hasil Uji T Model 2

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	21,402	5,024		4,260	,000
	Service Excellent	,272	,086	,188	2,013	,047
	Nilai Pelanggan	,514	,125	,384	4,100	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Hasil Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Pada analisis uji t model 2, untuk nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = \alpha/2; n-k-1$ yaitu $0,05/2; 96 - 2 - 1 = 0,025 ; 93 = 1,98580$. Berdasarkan tabel 4.27 hasil uji t pada analisis SPSS Versi 24 dapat di jabarkan sebagai berikut:

Variabel *service excellent* (X1) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,013 dengan taraf signifikansi 0,047. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,985. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,047 < 0,05$ dan pada nilai t_{hitung} $2,013 > 1,985$. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Variabel Nilai Pelanggan (X2) diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,100 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,985. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} $4,100 > 1,985$. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel nilai pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

3. Uji F (Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dalam menentukan uji f, nilai f_{hitung} dibandingkan dengan nilai f_{tabel} dan dengan menggunakan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0,05). Kriteria keputusan pada uji f yaitu jika nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya jika nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis uji f:

a. Analisis Uji F Model Regresi 1

Pada analisis uji f model 1, untuk nilai f_{tabel} diperoleh dari $df = k-1; n-k$, yaitu $2; 96 - 3 = 2; 93 = 3,09$ dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ (5%).

Tabel 4.28
Hasil Uji F Model 1

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167,241	3	55,747	11,362	,000 ^b
	Residual	451,384	92	4,906		
	Total	618,625	95			

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan (Z), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis uji f pada tabel 4.28 diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 11,362 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai f_{tabel} pada model regresi diatas yaitu 3,09. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai f_{hitung} $11,362 > 3,09$. Maka dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *iservice excellent*, nilai pelanggan, dan kepuasan anggota secara simultan/ bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

b. Analisis Uji F Model Regresi 2

Pada analisis uji f model 1, untuk nilai f_{tabel} diperoleh dari $df = k-1; n-k$, yaitu $2-1; 96 - 2 = 1; 94 = 3,94$ dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0,05$ (5%)

Tabel 4.29
Hasil Uji F Model 2

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154,437	2	77,219	10,718	,000 ^b
	Residual	670,052	93	7,205		
	Total	824,490	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan (Z)

b. Predictors: (Constant), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Berdasarkan hasil analisis uji f pada tabel 4.29 diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 10,718 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai f_{tabel} pada model regresi diatas yaitu 3,09. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai f_{hitung} $10,718 > 3,09$. Maka dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* dan nilai pelanggan secara simultan/ bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.30
Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,520 ^a	,270	,247	2,21503	1,735

a. Predictors: (Constant), Kepuasan (Z), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

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

Berdasarkan tabel 4.30 diperoleh nilai koefisien determinasi pada model regresi 1 yaitu R^2 sebesar 0,270 atau 27%. Artinya pada model regresi tersebut sebesar 27% kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel *service excellent*, nilai pelanggan dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota sebesar 27%. Sedangkan sisanya ($100\% - 27\% = 73\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada dalam penelitian ini.

Tabel 4.31
Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,433 ^a	,187	,170	2,68419	1,847

a. Predictors: (Constant), Service Excellent (X1), Nilai Pelanggan (X2)

b. Dependent Variable: Kepuasan (Z)

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

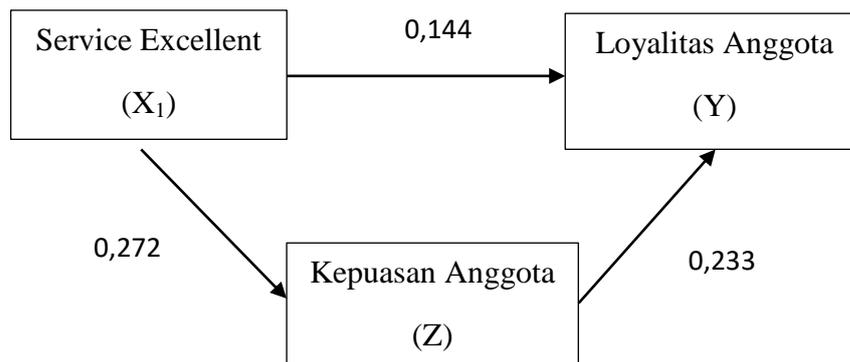
Berdasarkan tabel 4.31 diperoleh nilai koefisien determinasi pada model regresi 1 yaitu R^2 sebesar 0,187 atau 18,7%. Artinya pada model regresi tersebut sebesar 18,7% kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel *service excellent* dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 18,7%. Sedangkan sisanya ($100\% - 18,7\% = 81,3\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada dalam penelitian ini.

5. Uji Sobel

Uji sobel digunakan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap dengan melalui variabel mediasi. Dalam penelitian ini uji sobel digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh tidak langsung pada variabel *service excellent* terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel intervening.

a. Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota (X_1 terhadap Y melalui Z)

Gambar 4.13
Analisis Jalur Tidak Langsung (X_1 terhadap Y)



Pada gambar 4.10 *service excellent* mempunyai hubungan langsung dengan loyalitas anggota (c), tetapi *service excellent* juga mempunyai hubungan tidak langsung dengan loyalitas anggota (a), kemudian kepuasan anggota ke loyalitas anggota (b). Sehingga untuk pengaruh hubungan dari *service excellent* ke loyalitas anggota melalui kepuasan anggota dihitung dengan cara mengalikan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung ($a \times b$).

$$\text{Pengaruh Langsung (c)} = 0,144$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung (a x b)} = 0,272 \times 0,233$$

$$= 0,063376$$

Untuk mengetahui besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung (*Sab*) / *indirect effect* maka dihitung menggunakan rumus:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,233^2 0,086^2 + 0,272^2 0,086^2 + 0,086^2 0,086^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,000401521444 + 0,000547185664 + 0,000054700816}$$

$$Sab = \sqrt{0,001003407924}$$

$$Sab = 0,0316766147812$$

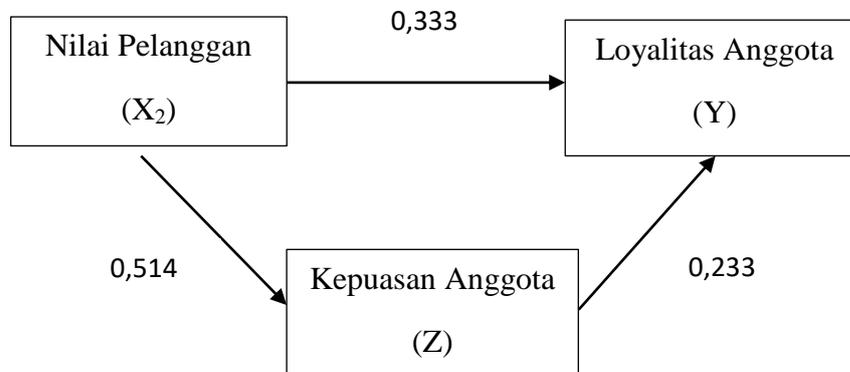
Berdasarkan hasil *Sab* maka pengujian signifikan pengaruh tidak langsung pada variabel intervening dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{ab}{Sab} = \frac{0,063376}{0,031676} = 2,000757$$

nilai t_{tabel} didapat dari $df = n - k = 96 - 3 = 93$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,98580. Berdasarkan hasil diatas, $t_{\text{hitung}} 2,000 > t_{\text{tabel}} 1,985$, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat memediasi pengaruh *service excellent* terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

Gambar 4.14

Bagan Analisis Jalur Tidak Langsung (X_2 terhadap Y)



Pada gambar 4.11 nilai pelanggan mempunyai hubungan langsung dengan loyalitas anggota (c), tetapi nilai pelanggan juga mempunyai hubungan tidak langsung dengan loyalitas anggota (a), kemudian kepuasan anggota ke loyalitas anggota (b). Sehingga untuk pengaruh hubungan dari nilai pelanggan ke loyalitas anggota melalui kepuasan anggota dihitung dengan cara mengalikan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung ($a \times b$)

$$\text{Pengaruh Langsung } (c) = 0,333$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung } (a \times b) = 0,514 \times 0,233$$

$$= 0,119762$$

Untuk mengetahui besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung (*Sab*) / *indirect effect* maka dihitung menggunakan rumus:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,233^2 0,125^2 + 0,514^2 0,086^2 + 0,125^2 0,086^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,000848265625 + 0,00195399362 + 0,00001155625}$$

$$Sab = \sqrt{0,00291782175}$$

$$Sab = 0,0540168654$$

Berdasarkan hasil *Sab* maka pengujian signifikan pengaruh tidak langsung pada variabel intervening dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{ab}{Sab} = \frac{0,119762}{0,054017} = 2,217117$$

nilai t_{tabel} didapat dari $df = n - k = 96 - 3 = 93$ dengan taraf signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,98580. Berdasarkan hasil diatas, $t_{hitung} 2,217 > t_{tabel} 1,985$, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat memediasi pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

C. Pembahasan

Pembahasan bertujuan untuk menjelaskan hasil analisis yang telah diuji menggunakan SPSS dan juga untuk menjawab rumusan masalah mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, terlihat bahwa variabel *service excellent* dan nilai

pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, hal itu menunjukkan *service excellent* dan nilai pelanggan KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan dan loyalitas anggota untuk tetap bertransaksi dan tetap menggunakan produk KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Berikut penjelasan mengenai pengaruh variabel-variabel tersebut:

1. Pengaruh *Service Excellent* (X₁) Terhadap Kepuasan Anggota (Z) KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel 4.29 diperoleh nilai t_{hitung} variabel *service excellent* (X₁) sebesar 2,013 dengan taraf signifikansi 0,047. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,985. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,047 < 0,05$ dan pada nilai t_{hitung} $2,013 > 1,985$. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *service excellent* yang diberikan oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan, maka semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Pelayanan prima merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan. Menurut Barata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.² Apabila suatu pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan anggota maka akan dipersepsikan baik/positif oleh nasabah, namun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk dan jauh dari harapan

² Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003), 64

anggot/nasabah maka akan dipersepsikan buruk dan kepuasan anggota akan menurun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Handini Khaerunnisa dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah”³ serta penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Nizar dan Badrus Soleh dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) terhadap Kepuasan Nasabah”⁴ dimana hasil penelitian dari kedua nya menunjukkan bahwa *service excellent* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Nilai Pelanggan (X₂) terhadap Kepuasan Anggota (Z)

KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan

Bersarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel 4.29 diperoleh nilai t_{hitung} variabel Nilai Pelanggan (X₂) sebesar 4,100 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,985. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,100 > 1,985$. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik nilai pelanggan yang didapat, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Artinya KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan harus dapat memaksimalkan nilai pelanggan, agar dapat menciptakan kepuasan nasabah.

³ Handini Khaerunnisa, “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Studia Akuntansi dan Bisnis* 1, No. 1 (2013-2014).

⁴ Muhammad Nizar dan Badrus Sholeh, “Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellent*) terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Malia Ekonomi Islam* 8, No.2 (Juni, 2017).

Menurut Tjiptono (2004) menyatakan konsep kepuasan pelanggan, kualitas jasa/layanan, dan nilai pelanggan (customer value) berkaitan erat. Kepuasan adalah persepsi pelanggan dari value yang diterima dalam suatu transaksi atau hubungan.⁵

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Iskawanto Kurniawan dan Muchsin S.Sihab dengan judul “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri” yang menyatakan bahwa nilai nasabah/pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁶

3. Pengaruh *Service Excellent* (X₁) Terhadap Loyalitas Anggota (Y) KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel 4.28 diperoleh nilai t_{hitung} variabel *service excellent* (X₁) sebesar 1,994 dengan taraf signifikansi 0,049. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,986. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,049 < 0,05$ dan pada nilai t_{hitung} $1,994 > 1,985$. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *service excellent* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik *service excellent* yang diberikan oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan, maka loyalitas nasabah juga akan semakin meningkat. Artinya pelayanan yang baik akan berdampak pada loyalitas anggota/nasabah, ketika layanan yang diberikan

⁵ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Malang: Bayu Media Publishing, 2004), 44

⁶ Iskawanto Kurniawan dan Muchsin S.Sihab, “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Hubungan terhadap Kepuasan Nasabah serta Implikasinya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 13, No.2 (Juni, 2015)

sangat baik dan melampaui apa yang diharapkan anggota maka anggota tersebut akan menjadi loyal dalam bertransaksi dan melakukan pembelian/penggunaan secara berulang di KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fika Anggun Herliana yang berjudul “Pengaruh Reputasi Merk dan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Unit BRI Kecamatan Karangwungi Kabupaten Klaten tahun 2018)” yang menyatakan bahwa pelayanan prima (*service excellen*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁷

4. Pengaruh Nilai Pelanggan (X₂) terhadap Loyalitas Anggota (Y) KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel 4.28 diperoleh nilai t_{hitung} variabel Nilai Pelanggan (X₂) sebesar 2,961 dengan taraf signifikansi 0,004. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,986. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,961 > 1,985$. Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini membuktikan bahwa nilai pelanggan akan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah. Artinya nilai baik yang dibentuk oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan dapat menjadi faktor penentu nasabah untuk menjadi loyal.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Muhammad Sof'an dan Supriyadi yang berjudul “Pengaruh Nilai Nasabah,

⁷ Fika Anggun Herliana, “Pengaruh Reputasi Merk dan Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di Unit BRI Kecamatan Karangwungi Kabupaten Klaten tahun 2018)”, (Skripsi, Universitas Widya darma, Klaten, 2018)

Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus” yang menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.⁸

5. Pengaruh Kepuasan Anggota (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y) KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel 4.28 diperoleh nilai t_{hitung} variabel kepuasan anggota (Z) sebesar 2,719 dengan taraf signifikansi 0,008. Nilai t_{tabel} pada model regresi tersebut yaitu 1,986. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,008 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,719 > 1,985$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan dirasakan maka semakin tinggi pula loyalitas yang didapat. Setiap perusahaan perlu memperhatikan hal apa yang dapat memuaskan nasabah, karena dengan rasa puas nasabah akan melakukan transaksi secara berulang dan tetap menggunakan produk/jasa bahkan bersedia mengajak orang lain untuk bertransaksi dan menggunakan produk yang sama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Windry Setyaning Warsito dengan judul “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Pengkreditan Rayta Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung” yang menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.⁹

⁸ Muhammad Sof’an dan Supriyadi, “Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk, Kualitas Jasa Syariah dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kudus”, *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, No.2 (2016)

⁹ Windry Setyaning Warsito, “Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Pengkreditan Rayta Karyajatnika Sadaya Cabang Dago Bandung”, *Jurnal Sekretaris dan Manajemen* 2, No. 2 (September,2018)

6. Pengaruh *Service Excellent* (X₁) Terhadap Loyalitas Anggota (Y) KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan Melalui Kepuasan Anggota (Z)

Pengujian analisis jalur (*path analysis*) pada uji hipotesis (H₆) yang menyatakan bahwa ada pengaruh *service excellent* terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota dapat diketahui melalui uji sobel dimana diperoleh t_{hitung} sebesar 2,00075 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,98580 dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil tersebut menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat diartikan bahwa *service excellent* berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan melalui kepuasan anggota. Artinya kepuasan anggota dapat memediasi pengaruh *service excellent* terhadap loyalitas anggota. Pelayanan yang diberikan oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan dapat memberikan kepuasan yang akhirnya membentuk loyalitas anggota.

Kepuasan menjadi bahasan utama dalam penelitian ini, dikarenakan hasil yang diberikan oleh jawaban responden menunjukkan hasil yang positif sehingga hal ini menyimpulkan bahwa nasabah akan semakin loyal dengan perantara kepuasan, dengan diawali pada pelayanan prima yang diberikan oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan mendapat hasil yang signifikan terhadap kepuasan. Dengan hasil ini kepuasan mampu menghubungkan antara *service excellent* terhadap loyalitas anggota secara tidak langsung. Hal ini sesuai dengan teori Menurut Prasetyorini (2003) pelayanan prima atau *service excellent* berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima adalah faktor kunci dalam suatu keberhasilan perusahaan, dimana dengan adanya pelayanan prima dapat mempengaruhi loyalitas nasabah untuk dapat bertahan dan berkembang. Menumbuhkan kepercayaan nasabah dengan memberikan layanan

jasa yang baik untuk memberikan rasa puas kepada nasabahnya. Dengan begitu perusahaan akan memperoleh dampak positif dari kepuasan nasabah yaitu nasabah akan loyal.¹⁰

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Retno Sri Rahayu dengan judul “Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus: BNI Syariah KC Semarang)” yang menyatakan bahwa kepuasan dapat memediasi pengaruh *Service Excellent* terhadap loyalitas nasabah.

7. Pengaruh Nilai Pelanggan (X₂) Terhadap Loyalitas Anggota (Y) KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan Melalui Kepuasan Anggota (Z)

Pengujian analisis jalur (*path analysis*) pada uji hipotesis (H₇) yang menyatakan bahwa ada pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota diterima, hal itu dapat diketahui melalui uji sobel dimana diperoleh t_{hitung} sebesar 2,2171 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,9858 dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil tersebut menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sehingga dapat diartikan bahwa nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan melalui kepuasan anggota. Berdasarkan hasil maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat memediasi hubungan antara nilai pelanggan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Hasil penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan oleh Wawan Hernawan yang berjudul “Analisis Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan

¹⁰ Indah Nur Safitri, “Pengaruh Pengetahuan Bagi Hasil, *Service Excellent*, dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan Bank Rakyat Indonesia Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus: BRI Syariah KCP Semarang Majapahit)” Salatiga: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Salatiga, 2020

Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Bukopin KC Semarang)” yang menyatakan bahwa kepuasan memediasi pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah .¹¹

¹¹Wawan Hernawan yang berjudul “Analisis Pengaruh Nilai Nasabah, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Bank Syariah Bukopin KC Semarang)” (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2020)