

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah berdirinya KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur

Nahdlatul Ulama berdiri pada tahun 1926 hal ini didasari semangatnya menyebarkan ekonomi kerakyatan. Hal ini dapat dilihat secara formal sebelum NU berdiri, sebelumnya bernama *Nahdlatul Tujar* (kebangkitan ekonomi). Tidak luput dari keinginan buat mengembangkan ekonomi, agar nantinya umat Islam, khususnya masyarakat NU, terlepas dari kesusahan. Karena Warga Nahdliyin dominan berada digaris kesusahan.¹

BMT NU lahir dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep kecamatan Gapura pada khususnya terhadap kesejahteraan mereka tidak terdapat peningkatan signifikan. Meskipun etos kerja mereka cukup tinggi, yang sejalan dengan lagu Madura *asapok angen abantal ombek* (berselimut angin dan berbantal ombak).

Warga kecamatan Gapura Kab. Sumenep tergolong pekerja keras, suami istri saling membantu buat memenuhi kebutuhan hidup, akan tetapi kerja keras mereka tidak bisa meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang menciptakan keprihatinan Nahdlatul Ulama, sehingga pada tahun 2003 Pengurus MWC NU Gapura menugaskan kepada Lembaga Perekonomian yang waktu itu bertindak

¹www.bmtnujatim.com Diakses Pada Tanggal 15 Januari 2022, Pukul 20.00 Wib.

menjadi Ketua Lembaga Perekonomian ialah Masyudi. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan acara penguatan ekonomi untuk kesejahteraan masyarakat yang *Mardhatillah*. Sudah barang tentu impian tersebut diperlukan adanya upaya secara *konkret, sistematis, serta terpadu* guna mengatasi banyak sekali persoalan ekonomi masyarakat.

Dalam mewujudkan acara tersebut serangkaian upaya telah dilakukan oleh forum Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan training kewirausahaan (08-10 April 2003), Bincang Bersama Alumni Pembinaan guna merumuskan Model Penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 Juni 2003), Temu Perjuangan (21 November. 2003), Lokakarya Tanaman lain selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Dari Lokakarya ini akhirnya ditemukan bahwa problem yang sedang dihadapi rakyat kecil merupakan lemahnya Akses permodalan, lemahnya Pemasaran, dan lemahnya Teknologi. Selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan yaitu penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro yang selama ini kurang mendapatkan akses permodalan serta dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka.

Masyudi, selaku koordinator forum perekonomian NU kala itu, memperlihatkan gagasan buat mendirikan BMT, menjadi forum keuangan mikro syariah yang berkecimpung pada bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya.

Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalelanya praktik rentenir. Informasi yang diterima Masyudi ketika itu, sebanyak 3.311 pedagang kecil pada wilayah Kecamatan Gapura dan sekitarnya terjerat praktik rentenir maupun "bank harian", dengan taraf bunga sampai 50% dalam sebulan.

Pada awalnya para peserta lokakarya dan Pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan koordinator forum perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka yaitu dengan alasan fundamental bagi mereka karena trauma masa lalu yang seringkali dibuat lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalah gunakan. Pada tanggal 01 Juni 2004 Pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyetujui gagasan untuk mendirikan usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (Baitul Maal wa Tamwil).²

b. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga anggun 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 serta solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.

²www.Bmtnujatim.Com Diakses Pada Tanggal 15 Januari 2022, Pukul 20.05.

- b) Mengembangkan nilai syariah secara murni dan konsekwen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan 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 jama'ah.
- e) Menciptakan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf.
- f) Mensiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta *management* yang sinkron dengan prinsip hati-hatian
- h) Menciptakan syatirat terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan lapang dada sebagai perwujudan ibadah.
- i) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan serta jama'ah.

c. Bentuk atau Badan Hukum

Adapun eksekstinsi kelembagaan atas status badan hukum BMT sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) yang tunduk kepada UU No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian dan yang mengatur BMT adalah Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 91/Kep/MKUKM/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Adapun Bentuk Badan Hukum BMT NU Jatim yaitu Nomor: 10, Badan Hukum:188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007,SIUP:503/6371/SIUPK/435,14/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000 No. 188.4//BH.XVI.26/435/2007 yang diresmikan pada tanggal 4 Mei 2007. Koperasi tersebut bermaksud menggalang kerjasama untuk membantu kepentingan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat yang Mardhatillah.

Setelah BMT NU mulai berkembang di Gapura-Sumenep. BMT NU Jatim juga mulai membuka kantor cabang keberbagai daerah di Jawa Timur salah satunya terdapat di Kabupaten Pamekasan adalah:

Tabel 4.1

Sebaran Kantor Cabang BMT NU Jatim se Kabupaten Pamekasan

No	Cabang	Jumlah Karyawan
1.	Pasean	6 Karyawan
2.	Pakong	5 Karyawan
3.	Larangan	6 Karyawan
4.	Galis	7 Karyawan
5.	Kadur	6 Karyawan
6.	Tlanakan	7 Karyawan

7.	Propo	7 Karyawan
----	-------	------------

Sumber:Data penelitian diolah. 2022 Kantor Cabang

Berdasarkan tabel 4.1 jaringan kantor BMT NU Jatim yang ada dipamekasan terdapat 7 kantor cabang yaitu BMT NU Jatim Cabang Pasean. BMT NU Jatim Cabang Pakong. BMT NU Jatim Cabang Larangan. BMT NU Jatim Cabang Galis. BMT NU Jatim Cabang Kadur. BMT NU Jatim Cabang Tlanakan. BMT NU Jatim Cabang Propo. Dengan jumlah karyawan keseluruhan yaitu 44 orang karyawan.

d. Struktur Organisasi

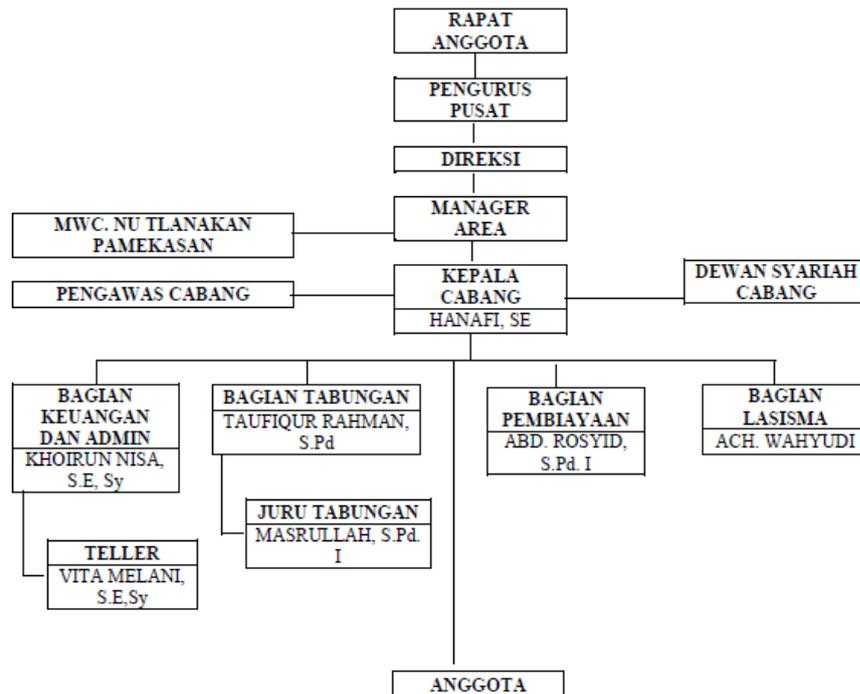
Menurut Robbins & Judge. Struktur organisasi adalah untuk menunjukkan bagaimana tugas pekerjaan secara formal dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing-masing tipe karyawan.³

Adapun struktur organisasi KSPP. Syariah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan adalah:

³Muchlisin Riadi, Pengertian Struktur Organisasi, diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/struktur-organisasi.html?m=1> pada tanggal 14 Januari 2022

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

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada masyarakat yang mengetahui tentang produk kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menyebarkan 95 kuesioner kepada masyarakat yang mengetahui tentang produk tabungan mudharabah. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menggunakan SPSS 24 dengan sampel terpenuhi. Rincian data penelitian dengan keusioner yang diajukan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2**Rincian penerimaan dan pengembalian kuisisioner**

Kueisioner yang disebarkan	95
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kueisioner yang kembali	95
Keusioner yang digugurkan	0
Keisioner yang digunakan	95
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengmbalian yang digunakan	100%

Sumber : Data diolah.2022

b. Paparan Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

Responden Karakteristik penelitiannya terdiri dari:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Tabel 4.3****Jenis Kelmin Responden**

		Jenis Kelamin			
		Frequen cy	Percen t	Valid Percent	Cumulative Percent
Vali d n	Laki-Laki	44	46.3	46.3	46.3
	Perempua	51	53.7	53.7	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

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

Pada tabel 4.3 total responden sebanyak 95 orang. Responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang dengan persentase sebesar 46.3%. Sedangkan untuk responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 50 orang dengan persentase 53.7%. Jadi. dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan menjadi responden mayoritas dalam penelitian ini.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4

Usia Responden

		Usia			
		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20- 30	72	75.8	75.8	75.8
	31- 40	16	16.8	16.8	92.6
	41- 50	7	7.4	7.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

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

Pada tabel 4.4 usia responden sekitar 20-30 tahun dengan persentase sebesar 75.8%. 31-40 tahun dengan persentase sebesar 16.8%. 41-50 tahun dengan persentase sebesar 7.4%. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini mayoritas responden berusia 20-30 tahun dengan persentase 75.8%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Respon anggota mengenai Kualitas produk dan kualitas pelayan terhadap keputusan anggota pada tabungan *mudharabah* di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlanakan Pamekasan. dapat dijelaskan dengan tanggapan responden. Variabel bebas yaitu kualitas produk (X_1) jumlah pernyataan 8 buah dan Kualitas Pelayanan (X_2) dengan jumlah pernyataan 10 buah serta variabel terikat yakni keputusan Anggota (Y) dengan jumlah pernyataan 10 buah.

Tabel 4.5
Daftar Pernyataan Kuisisioner

No	Pernyataan	Keterangan
1	Karakteristik produk Tabah di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan memberikan bagi hasil yang sangat memuaskan.	X1.P1
2	produk Tabah di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan bisa di ambil kapan saja.	X1.P2
3	Produk Tabah di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan bisa memilih jangka waktu sesuai keinginan.	X1.P3
4	Produk Tabah di KSPPS BMT NU cabang Tlanakan dapat diandalkan oleh anggota untuk kebutuhan sehari-hari.	X1.P4
5	Produk yang di tawarkan oleh KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan tidak pernah ada masalah.	X1.P5
6	Produk yang di tawarkan oleh KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan memberi kepuasan kepada anggota.	X1.P6
7	Produk Tabah di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan memiliki kemudahan dalam pengoperasiannya.	X1.P7
8	Produk Tabah di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan bisa diketahui oleh anggota karena menyediakan brosur yang desain menarik.	X1.P8
9	Fasilitas yang dimiliki KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan sangat canggih.	X2.P1
10	Tempat KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan bersih. rapi.	X2.P2
11	Teller di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak berbelit-belit.	X2.P3
12	Teller di KSPP. Syariah BMT NU Cabang Tlanakan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi anggota.	X2.P4
13	Customer service di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan menanggapi keinginan nasabah dengan baik.	X2.P5
14	Teller di KSPP. Syariah BMT NU Cabang Tlanakan mampu melayani anggota dengan cepat dan tepat.	X2.P6
15	Teller di KSPPS BMT NU Jatim cabang	X2.P7

	Tlankan Pamekasan selalu melayani anggota dengan sopan.	
16	Customer service di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan memberikan informasi secara jelas dan mudah dipahami.	X2.P8
17	Customer service di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan dapat menangani keinginan pelanggan.	X2.P9
18	Teller di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan dapat menciptakan suasana komunikasi yang baik dan nyaman kepada seluruh anggota.	X2.P10
19	Saya memilih produk TABAH di KSPPS.Syariah BMT NU Jatim cabang Tlankan karena sesuai dengan keinginan.	Y.1
20	Saya memilih produk Tabah di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan karena memang membutuhkan jasa.	Y.2
21	Informasi yang diberikan tentang produk TABAH di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan sesuai dengan kenyataan yang ada.	Y.3
22	saya mencari informasi sebanyak mungkin mengenai produk TABAH di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan.	Y.4
23	Saya merasa sangat puas dan tidak merasa kecewa setelah menggunakan produk TABAH di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan	Y.5
24	Saya yakin untuk memilih TABAH di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan	Y.6
25	Saya mengajak keluarga/kerabat dan teman-teman untuk memilih produk TABAH di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan	Y.7
26	Saya merekomendasikan TABAH menjadi produk unggulan KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan.	Y.8
27	Saya ingin menggunakan kembali produk TABAH di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan.	Y.9
28	saya akan tetap menabung di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan.	Y.10

Tabel 4.5 diatas. peneliti dalam mendapatkan jawaban dari responden yang jumlahnya sebanyak 95 responden dari variabel kualitas produk (X_1).

kualitas pelayanan (X_2) dan keputusan anggota anggota (Y). Dari hasil tanggapan tersebut dikelompokkan dengan cara menghitung F dan presentasinya. Dalam penelitian ini, setiap butir pertanyaan diberi skor 5-4-3-2-1. Berikut ini merupakan hasil dari pengelompokan:

a. Distribusi Jawaban Responden Kualitas Produk (X_1)

Tabel 4.6

Distribusi Jawaban Kualitas Produk (X_1)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	62	65.3	24	25.3	9	9.5					95
2	37	38.9	58	61.1							95
3	42	44.2	50	52.6	3	3.2					95
4	46	48.4	47	49.5	2	2.1					95
5	43	45.3	46	48.4	6	6.3					95
6	64	67.4	27	28.4	4	4.2					95
7	32	33.7	52	54.7	11	11.6					95
8	56	58.9	32	33.7	7	7.4					95
Jumlah	382		336		42						

Sumber :Output SPSS. Versi 24. *Data Primer diolah*. 2022

Tabel 4.6 diatas. tanggapan responden pada pertanyaan-pertanyaan kualitas produk sebanyak 382 hasil jawaban dari 4 indikator menyatakan sangat setuju. 336 setuju. 42 kurang setuju.

b. Distribusi Jawaban Responden Pada Kualitas pelayanan (X₂)

Tabel 4.7

Distribusi Jawaban Kualitas Pelayanan (X₂)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	44	46.3	41	43.2	10	10.5					95
2	34	35.8	60	63.2	1	1.1					95
3	36	37.9	47	49.5	12	12.6					95
4	52	54.7	35	36.8	8	8.4					95
5	29	30.5	59	62.1	7	7.4					95
6	41	43.2	50	52.6	4	4.2					95
7	28	29.5	63	66.3	4	4.2					95
8	32	33.7	54	56.8	9	9.5					95
9	46	48.4	45	47.4	4	4.2					95
10	30	31.6	60	63.2	5	5.3					95
Jumlah	372		514		64						

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

Tabel 4.7 diatas merupakan tanggapan responden pada pertanyaan-pertanyaan kualitas pelayanan sebanyak 372 hasil jawaban dari 5 indikator menyatakan sangat setuju. 514 setuju. 64 kurang setuju.

c. Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas pelayanan (X₂)

Tabel 4.8

Distribusi Jawaban Keputusan Anggota (Y)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	53	55.8	39	41.1	3	3.2					95
2	26	27.4	62	65.3	7	7.4					95
3	42	44.2	46	48.4	7	7.4					95
4	30	31.6	54	56.8	10	10.5	1	1.1			95
5	51	53.7	40	42.1	4	4.2					95
6	35	36.8	56	58.9	4	4.2					95

7	36	37.9	47	49.5	12	12.6					95
8	37	38.9	42	44.2	16	16.8					95
9	34	35.8	55	57.9	5	5.3	1	1.1			95
10	44	46.3	48	50.5	3	3.2					95
Jumlah	388		489		71		2				

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

Tabel 4.8 diatas tanggapan responden pada pertanyaan-pertanyaan kualitas pelayanan sebanyak 388 hasil jawaban dari 3 indikator menyatakan sangat setuju. 489 setuju. 71 kurang setuju dan 2 tidak setuju.

4. Uji Instrumen

Pengujian ini bertujuan guna mengetahui apakah pada butir pertanyaan dalam penelitian ini layak atau tidak digunakan. Peneliti memberikan kuisisioner 28 buah pertanyaan. terdiri dari 8 butir pertanyaan untuk variabel Kualitas Produk (X1). 10 butir pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X2) serta 10 butir pertanyaan dari variabel keputusan anggota(Y).

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan guna mengetahui kevalidan kuesioner atau kelayakan pertanyaan/pernyataan yang mendefinisikan suatu variabel atau indikatornya. Validitas diartikan sebagai sejauh mana kecermatan. Dilakukan dengan membandingkan nilai r-tabel dengan r-hitung untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dimana n merupakan jumlah sampel dan *alpha* 0,1. Dikatakan valid apabila r-hitung lebih besar dari pada r-tabel dan nilai positif, begitupun sebaliknya.

Sampel dalam penelitian ini jumlahnya 95 menggunakan *alpha* 0,1 memperoleh r-tabel 0,2 serta item yang mempunyai nilai koefisien korelasi < nilai kritisnya tidak ikut disertakan dalam pengujian ini.

Setelah melakukan uji validitas seluruh item pernyataan atau pertanyaan pada variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan keputusan anggota (Y) dinilai valid karena memiliki koefisien korelasi > 0,2 Korelasi tiap item pernyataan atau pertanyaan terhadap skor totalnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	R-Tabel	Validasi
Kualitas Produk	X1.1	0,743**	0,202	<i>Valid</i>
	X2.2	0,373**	0,202	<i>Valid</i>
	X3.3	0,498**	0,202	<i>Valid</i>
	X4.4	0,269**	0,202	<i>Valid</i>
	X5.5	0,619**	0,202	<i>Valid</i>
	X6.6	0,581**	0,202	<i>Valid</i>
	X7.7	0,609**	0,202	<i>Valid</i>
	X8.8	0,638**	0,202	<i>Valid</i>
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,579**	0,202	<i>Valid</i>
	X2.2	0,430**	0,202	<i>Valid</i>
	X3.3	0,660**	0,202	<i>Valid</i>
	X4.4	0,496**	0,202	<i>Valid</i>
	X5.5	0,575**	0,202	<i>Valid</i>
	X6.6	0,621**	0,202	<i>Valid</i>
	X7.7	0,467**	0,202	<i>Valid</i>
	X8.8	0,644**	0,202	<i>Valid</i>
	X9.9	0,554**	0,202	<i>Valid</i>
	X10.10	0,373**	0,202	<i>Valid</i>
Keputusan anggota	Y.1	0,602**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.2	0,386**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.3	0,532**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.4	0,605**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.5	0,492**	0,202	<i>Valid</i>

	Y.6	0,420**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.7	0,597**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.8	0,709**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.9	0,503**	0,202	<i>Valid</i>
	Y.10	0,476**	0,202	<i>Valid</i>

Sumber: Output SPSS versi 24. 2022

Berdasarkan tabel 4.9 diatas. menunjukkan bahwa hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka. indikator dari variabel kualitas produk (X_1). kualitas pelayanan (X_2) dan keputusan anggota (Y) sehingga dikatakan valid serta dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

a. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi tanggapan responden atas kuisioner yang diberikan. Uji reliabilitas diproses pada SPSS memakai tehnik *Alpha Cronbach*. Kuisioner dinyatakan reliabel jika *Alpha Cronbach* $> 0,600$, dan tidak reliabel jika dibawah $0,600$ berikut ini adalah hasil dari uji reliabilitas:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X1	0,671	<i>Reiliabel</i>
X2	0,734	<i>Reiliabel</i>
Y	0,725	<i>Reiliabel</i>

Sumber: Data Primer diolah. 2022

Berdasarkan keterangan tabel 4.10 diatas. dapat diketahui bahwa variabel X_1 dan X_2 memiliki nilai *Alpha Cronbach* $0,671 > 0,600$ dan memiliki nilai *Alpha Cronbach* $0,734 > 0,600$ dan variabel Y memiliki *Alpha Cronbach* $0,725 > 0,600$ dengan demikian variabel kualitas produk. kualitas pelayanan dan keputusan

anggota dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat apakah suatu model regresi termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik juga menilai baik tidaknya model regresi yang dikembangkan. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

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

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.87630707
Most Extreme Differences	Absolute		.094
	Positive		.057
	Negative		-.094
Test Statistic			.094
Asymp. Sig. (2-tailed)			.039 ^c
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig. 99% Confidence Interval	Lower Bound	.357 ^d
		Upper Bound	.344

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber : Output SPSS Versi 24. 2022.

Tabel 4.11 diatas uji normalitas Kolmogrov smirnov diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,357. Artinya nilai signifikan $> 0,05$. Bisa disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

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

Tabel 4.12

Hasil Uji Multikoleniaritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.626	2.861		1.616	.109		
	Kualitas Produk	.336	.111	.266	3.034	.003	.463	2.160
	Kualitas Pelayanan	.618	.089	.605	6.908	.000	.463	2.160

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

Sumber: Output SPSS ver 26. 2022.

Tabel 4.12 diatas uji multikoleniaritas diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* sebesar 0.463 dari setiap variabel $> 0,10$ dan nilai VIF sebesar 2,160

dari setiap variabel < 10 . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Contoh model regresi yang baik artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan metode uji *Glejser* menggunakan nilai signifikansinya.

Tabel 4.13

Hasil uji Heteroskedastisitas dengan Uji *Glejser*

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.658	1.997		1.832	.070
	Kualitas Produk	-.008	.024	-.033	-.315	.754
	Kualitas Pelayanan	-.043	.045	-.100	-.944	.348

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Output SPSS Versi 24. 2022.

Berdasarkan uji heteroskedastisitas tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel kualitas produk (X_1) sebesar 0,754. variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar $0,348 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

d. Uji Autokorelasi

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

Tabel 4.14

Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dL$
Tidak ada autokorelasi positif	Nodecision	$dL < d < dU$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - dL < d < 4$
Tidak ada korelasi negative	Nodecision	$4 - dU < d < 4 - dL$
Tidak ada autokorelasi positif dan negative	Tidak Tolak	$dU < d < 4 - dU$

Sumber: Ghozali.2016.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas maka dalam penelitian ini diperoleh uji autokorelasi berdasarkan pada program SPSS versi 24 yaitu:

Tabel 4.15

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	.820 ^a	.673	.666	1.89659	1.811	

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

b. Dependent Variable: Keputusan Anggota

Sumber : Output SPSS Versi 24. 2022.

Dari tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa nilai DW atau D sebesar 1.811. Maka untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi. nilai DW tersebut nanti dibandingkan dengan nilai D. Tabelnya yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Keputusan

dL	dU	4 -dL	4 - dU	D	Keterangan
1.623	1.709	2.377	2.291	1.811	Tidak terjadi Autokorelasi

Keterangan :

Tabel 4.16 diatas menyatakan nilai DW sebesar 1.811 berada diantara nilai dU = 1.709 dan nilai $4 - dU = 2.291$ ($dU < d < 4 - dU$). maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

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 negative antara variabel independen dengan variabel dependen. Tabel dari hasil uji analisis regresi linear berganda yaitu:

Tabel 4.17

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.626	2.861		1.616	.109

Kualitas Produk	.336	.111	.266	3.034	.003
Kualitas Pelayanan	.618	.089	.605	6.908	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

Sumber: Output SPSS ver 24. 2022.

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa koefisien kualitas produk (X_1) = dan 0.336 variabel independen kualitas pelayanan (X_2) = 0.618 dengan konstanta sebesar (4.626). Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linear berganda diatas. maka model persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 4.626 + 0.336 X_1 + 0.618 X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- 1). Kosntanta sebesar 4.626 Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap atau konstan maka variabel keputusan anggota di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan sebesar 4.626
- 2). Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 4.626 + 0.336 X_1 + 0.618 X_2 + e$. maka setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1 satuan diprediksi dapat meningkatkan keputusan anggota sebesar 0.336 pada produk tabungan *mudharabah* KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlankan Pamekasan.
- 3). Hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan $Y = 4.626 + 0.336 X_1 + 0.618 X_2 + e$ maka setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan diprediksi dapat meningkatkan keputusan anggota

sebesar 0.618 pada Tabah di KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cabang Tlankan Pamekasan.

- 4). Nilai uji regresi diatas dapat menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan ($X_2 = 0.618$) merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan anggota di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan.

2. Uji t (Parsial)

Variabel independen dengan SPSS versi 24 sebagai berikut: Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) berpengaruh parsial terhadap variabel (keputusan anggota) dengan $\alpha = 0.05$.

Tabel 4.18

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
1	(Constant)	4.626	2.861		1.616	.109
	Kualitas Produk	.336	.111	.266	3.034	.003
	Kualitas Pelayanan	.618	.089	.605	6.908	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

Sumber: Output SPSS ver 24. 2022.

Dari tabel 4.18 diatas dapat dibandingkan dengan nilai t_{tabel} yaitu 1.989 Nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = n$ (jumlah sampel) – k (jumlah varibel bebas). $df = 95-2 = 93$ dan taraf dignifikan sebesar 0.05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1.989.

Variabel kualitas produk (X_1) t_{hitung} 3.034 dengan tingkat signifikan 0,003. t_{tabel} 1,989 Hasil tersebut menunjukkan signifikansi sebesar $0.003 < 0.05$ dan nilai

$t_{hitung} 3,034 > t_{tabel} 1,989$. Dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan.

Kualitas pelayanan (X_2) $t_{hitung} 6,908$ dengan tingkat signifikan 0,000 Nilai t_{tabel} yaitu 1.989. Hasil tersebut menunjukkan signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai $t_{hitung} 6,908 > t_{tabel} 1.989$. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan.

3. Uji F

Uji F untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan antar variabel independen terhadap variabel dependen, dengan $\alpha = 0,05$.

Tabel 4.19

Hasil Uji F (Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	680.818	2	340.409	94.635	.000 ^b
	Residual	330.930	92	3.597		
	Total	1011.747	94			

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

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

Sumber: Output SPSS ver 24. 2022.

Dari hasil uji F diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 94.635 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai F_{tabel} sebesar 3.09. Hal ini berarti bahwa

nilai F_{hitung} (94.635) > nilai F_{tabel} (3,09) dan sig 0,000 < 0.05 jadi keputusannya adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan secara berpengaruh secara simultan terhadap keputusan anggota di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yang berarti “Ada pengaruh signifikan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan keputusan anggota di KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan”.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan angka yang digunakan guna mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.20

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.666	1.89659

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

Sumber: Output SPSS ver 26. 2022.

Tabel 4.20 terlihat bahwa besarnya Adjusted R^2 adalah 0,666 atau 66,6%. Artinya 66,6% variabel keputusan anggota di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan. dijelaskan oleh kualitas produk dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya (100% - 66.6% = 33.4%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

1. H_1 : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk (TABAH) KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan.

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan mengenai kualitas produk yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan produk.⁴

Dari uji regresi linear berganda menyatakan bahwa nilai regresi variabel kualitas produk bernilai positif yang artinya kualitas produk sejalan dengan keputusan anggota. Berdasarkan uji t (uji parsial) nilai t_{hitung} sebesar 3,034 dengan tingkat signifikan 0,003. Tingkat t_{tabel} sebesar 1,989 Hasil tersebut menunjukkan signifikansi $0,003 < 0,05$ dan tingkat $t_{hitung} 3,034 > t_{tabel} 1,989$. Maka dapat disimpulkan H_{a1} diterima. Artinya variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh dan signifikan terhadap keputusan anggota (Y) pada Tabah di KSPP. Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan.

Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan mudharabah dapat diketahui bahwa dari penetapan Kualitas produk menjadi hal penting yang harus dimiliki produk. sehingga prosedun dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas agar dapat menarik perhatian konsumen dan memenangkan pasar.

⁴Dita Putri Anggraeni dkk, Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (survei pada pelanggaran nasi rawon dirumah makan sakinah kota pasuruan) *Jurnal administrasi bisnis (JAB)*, Vol. 37 No. 1 agustus 2016, 172

Hasil penelitian analisis “Pengaruh lokasi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat anggota menabung di kopontren Al barkah wonodadi blitar.” menungkapkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota menabung di Kopontren Al Barkah Wonodadi Blitar.

2. H₂ : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk (TABAH) KSPPS BMT NU Jatim Cabang Tlanakan Pamekasan.

Kualitas pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin tidak hanya melayani dan mengantar saja. tetapi mengerti dan merasakan apa yang diinginkan seorang pelanggan. Layanan juga dijelaskan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen. dalam memberikan pelayanan harus memberikan *service excellence* atau pelayanan yang unggul sehingga dapat memiliki sikap atau cara karyawan yang dapat melayani nasabah hingga nasabah merasa puas.

Dari uji regresi linier berganda menyatakan bahwa nilai regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif yang artinya kualitas pelayanan sejalan dengan keputusan anggota. Berdasarkan hasil uji t (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 6,908 dengan taraf signifikan 0,000 Nilai t_{tabel} 1,989. Hasil tersebut menunjukkan signifikansi $0.000 < 0.05$ dan tingkat t_{hitung} $6,908 > t_{tabel}$ 1.989. Maka dapat dinyatakan hipotesis pertama diterima. Artinya kualitas

pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota di KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cbang Tlanakan Pamekasan.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk Tabah di KSPP.Syariah BMT NU Jatim Cbang Tlanakan Pamekasan. Hal ini menyatakan bahwa anggota menginginkan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan kepuasan anggota.

Hasil penelitian sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Bagja Sumantri dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah” yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan pengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah bank syariah di Kota Yogyakarta.⁵

3. H₃ :Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Anggota Dalam Memilih Produk Tabungan *Mudharabah* (TABAH) KSPP. Syariah BMT NU Jatim Cbang Tlanakan Pamekasan.

Setelah dilakukan uji F hasil nilai F_{hitung} , 94,635 dengan nilai signifikansi $0.000 < 0,05$. Tingkat F_{tabel} sebesar 3,09 diperoleh dari dk penyebut = $V_2 = n - k - 1 = V_1 = k - 1$. $V_2 = 95 - 3 = 92$ dan $V_1 = 2 - 1 = 1$

Nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} mengindikasikan bahwa variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk Tabah di KSPPS

⁵ Bagja Sumantri, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah*, Jurnal *Economia*, Vol. 12 No 2, Oktober 2014, 146.

BMT NU Jatim cabang Tlankan Pmekasan dengan nilai signifikansi 0.000 yang berada dibawah $\alpha = 0,05$.

Pada uji tersebut kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan anggota. Apabila kualitas produk serta kualitas pelayanan baik, dapat meningkatkan keputusan anggota dalam memilih produk Tabah di KSPPS BMT NU Jatim cabang Tlankan Pamekasan.