

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nuri JATIM

a. Sejarah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)

Nuri JATIM

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Nuri Jawa Timur (KSPPS Nuri JATIM) sebelumnya dikenal dengan nama KSN JATIM. Merupakan salah satu koperasi syariah yang berskala Provinsi Jawa Timur yang berpusat di Jalan Raya Palduding, Pegantenan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur. Koperasi ini didirikan oleh para tokoh alumni Pondok Pesantren Banyuanyar pada hari Senin, 01 Desember 2008 dan mulai beroperasi pada 01 Januari 2009 dengan satu kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Raya Palengaan (Simpang Tiga Palduding), Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan.

Koperasi ini bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam yang beroperasi berdasarkan legalitas badan hukum dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pamekasan dengan Nomor 02/BH/XVI.19/2010 tertanggal 29 April 2010.

Dalam perkembangannya, kelembagaan KSPPS Nuri JATIM pada pelayanan usaha simpan pinjam yang diberikan kepada anggota bukan hanya ada di wilayah Kabupaten Pamekasan saja, melainkan juga menyebar ke wilayah Kabupaten Sampang dan Kabupaten Sumenep. Sehingga pada tahun 2014 pengurus

mengajukan alih bina kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Selanjutnya, berdasarkan pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur Nomor P2T/10/09.02/01/XII/2014 tanggal 11 Desember 2014, secara resmi menjadi binaan Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2019 resmi beralih status dari KSN JATIM menjadi KSPPS Nuri JATIM.

KSPPS Nuri JATIM melaksanakan kegiatan usaha menghimpun dana dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan wajib khusus, simpanan hari raya, simpanan berjangka, simpanan *walimatul ursy*, simpanan pendidikan, simpanan haji dan umrah, simpanan qurban, simpanan rumah tangga dan simpanan suka rela, serta memberikan pembiayaan untuk anggota antara lain pembiayaan gadai emas, pembelian barang srbanguna, modal usaha, modal pertanian, gadai BPKB syariah, gadai sertifikat tanah, gadai kendaraan, pembelian mobil dan motor, kebajikan barokah dan pembelian rumah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia tentang perkoperasian dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.

Sebagai salah satu lembaga keuangan non bank, KSPPS Nuri JATIM berperan sebagai lembaga intermediasi antara potensi yang dimiliki masyarakat berkeonomi kecil, maka pada tahun-tahun berikutnya membuka kantor pelayanan yang hampir di setiap kecamatan di Madura dan bahkan hampir di setiap kabupaten di tanah jawa dengan tujuan untuk membangun peradaban ekonomi ummat berbasis syariah.

Dalam menjalankan usahanya, KSPPS Nuri JATIM memegang teguh prinsip-prinsip koperasi dan jati diri koperasi yang diorientasikan untuk dapat membantu, meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial dari anggota KSPPS Nuri JATIM. Sesuai dengan mottonya, hingga saat ini KSPPS Nuri JATIM memiliki anggota yang sangat banyak dan tersebar di seluruh Provinsi Jawa Timur. Sebagai salah satu tujuan dari berdirinya KSPPS Nuri JATIM yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam, diharapkan dapat menjadi solusi untuk terbangunnya ekonomi umat yang berbasis syariah.¹

b. Visi dan Misi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nuri JATIM

1) Visi

Terwujudnya Koperasi Syariah yang unggul dan kompetitif sebagai pilar pembangunan ekonomi umat.²

2) Misi

- a) Menjadikan KSPPS Nuri JATIM sebagai rujukan koperasi syariah
- b) Menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri JATIM yang kompetitif dan profesional
- c) Meningkatkan pendapatan anggota dan masyarakat
- d) Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya
- e) Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh di lingkungan masyarakat

¹ <https://nurijatim.com/sekilas-sejarah/> diakses pada tanggal 24 November 2021 pukul 23.10 WIB.

² <https://nurijatim.com/visi-dan-misi/> diakses pada tanggal 24 November 2021 pukul 23.10 WIB.

f) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan anggota melalui sistem syariah³

c. Produk-produk Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nuri JATIM

Produk-produk Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nuri Jatim sebagai berikut:⁴

1) SIPOKOK (Simpanan Pokok)

Simpanan awal sebagai persyaratan menjadi anggota di KSPPS Nuri JATIM dengan simpanan awal sebesar Rp. 50.000.

2) SIWAJIB (Simpanan Wajib)

Simpanan tertentu yang tidak harus sama yang wajib dibayar oleh anggota dalam waktu dan kesempatan tertentu minimal Rp. 10.000.

3) SIMSUS (Simpanan Wajib Khusus)

Simpanan bagi anggota yang diperuntukkan untuk pengembangan atau penguatan modal KSPPS Nuri JATIM dengan minimal simpanan awal sebesar Rp. 5.000.000 dengan keuntungan mendapatkan bagian dari Sisa Hasil Usaha (SHU) sesuai besaran simpanan.

4) SAHARA (Simpanan Hari Raya)

Simpanan untuk persiapan keperluan hari raya dengan akad *wadi'ah*. Penarikan dapat dilakukan menjelang hari raya.

5) SIBER (Simpanan Berjangka)

Simpanan dengan jangka waktu tertentu yang disepakati bersama oleh

³ <https://nurijatim.com/visi-dan-misi/> diakses pada tanggal 24 November 2021 pukul 23.10 WIB.

⁴ <https://nurijatim.com/simpanan/> diakses pada tanggal 24 November 2021 pukul 23.10 WIB.

pihak penyimpan dan KSPPS Nuri JATIM dengan akad *mudharabah*.

6) SITUS (Simpanan *Walimatul Ursy*)

Simpanan untuk persiapan pernikahan dengan akad *wadi'ah*. Penarikan dapat dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan.

7) SIDIK (Simpanan Pendidikan)

Simpanan untuk persiapan biaya pendidikan dengan akad *wadi'ah*. Simpanan ini bisa dilakukan oleh orang tua siswa, siswa atau guru di sekolah.

8) SIHAJIR (Simpanan Haji dan Umrah)

Simpanan untuk persiapan ibadah haji dan umrah dengan akad *wadi'ah*. Bila saldo mencukupi akan dibantu proses pengurusan pendaftaran haji dan umrah.

9) SURBAN (Simpanan Qurban)

Simpanan untuk persiapan ibadah qurban dengan akad *wadi'ah*. Penarikan hanya bisa dilakukan menjelang hari raya qurban (berupa uang *cash*/hewan qurban).

10) SIAGA (Simpanan Rumah Tangga)

Simpanan untuk kebutuhan rumah tangga. Penarikan bisa dilakukan kapan saja sesuai kebutuhan.

11) SISUKA (Simpana Suka Rela)

Simpanan untuk kebutuhan umum yang bisa ditarik kapan saja dan untuk apa saja dengan akad *wadi'ah*.

12) Pinjaman KABAR (Kebajikan Barokah)

Pembiayaan dengan akad *qard al-hasan* yang khusus diberikan kepada kaum dhuafa tanpa dibebani biaya apapun.

13) Pembiayaan GEMAS (Gadai Emas Pola Syariah)

Pembiayaan dengan akad *rahn* (gadai syariah) ini merupakan solusi tepat kebutuhan cepat yang sesuai syariah atas gadai emas.

14) Pembiayaan PESONA (Pembelian Barang Serba Guna)

Merupakan program pembiayaan untuk pengadaan barang-barang elektronik, furnitur, kebutuhan alat-alat rumah tangga dan lain sebagainya dengan akad murabahah.

15) Pembiayaan MAHA (Modal Usaha)

Pembiayaan modal usaha dengan akad *musarakah* yang diberikan kepada perorangan atau kelompok pelaku UKM dengan sistem pengembaliannya diangsur dalam jangka waktu tertentu.

16) Pembiayaan MORNI (Modal Pertanian)

Pembiayaan yang dikhususkan bagi petani untuk pemberian modal dalam sektor pertanian dengan akad *murabahah*.

17) Pembiayaan GEBYAR (Gadai BPKB Syariah)

Pembiayaan dengan akad *rahn tasjili* atas dasar gadai BPKB kendaraan bermotor tanpa menyerahkan fisik kendaraan.

18) Pembiayaan GENERASI (Gadai Kendaraan Syariah)

Pembiayaan dengan akad *rahn tasjili* dengan menggadaikan fisik kendaraan beserta BPKB dan STNK-nya.

19) Pembiayaan MUBAROK (Pembelian Mobil dan Motor Syariah)

Pembiayaan untuk pengadaan/kepemilikan mobil dan motor dengan akad *murabahah*.

20) Pembiayaan BERKAH (Pembelian Rumah Barokah)

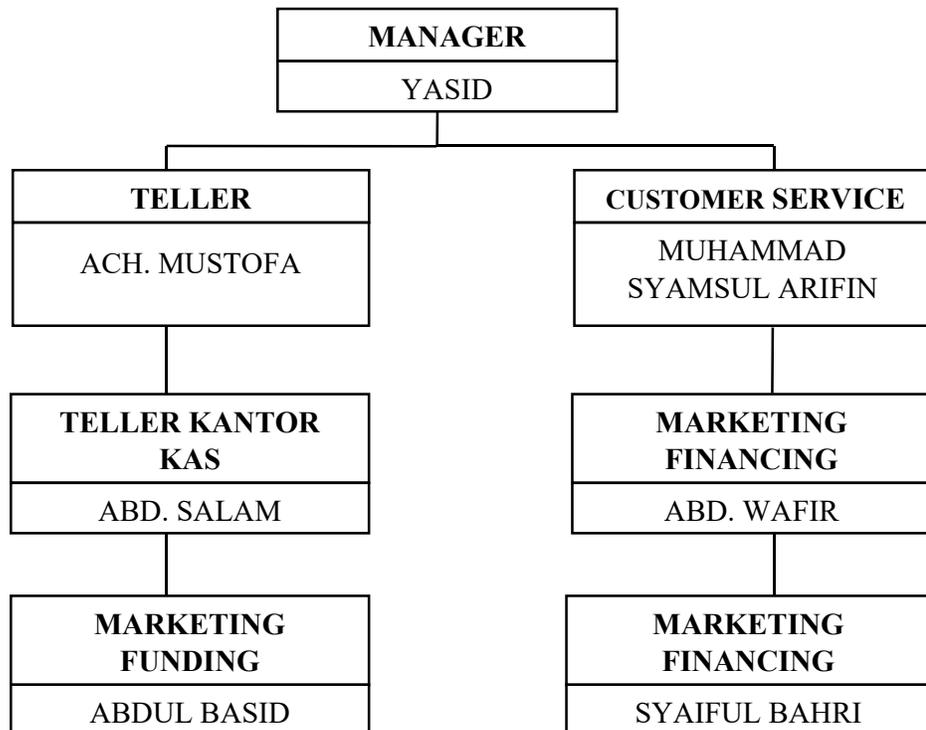
Pembiayaan untuk kepemilikan tempat tinggal (hunian) dengan akad *murabahah*.

21) Pembiayaan GRAFITI (Gadai Sertifikat Tanah Syariah)

Pembiayaan dengan akad *rahn tasjili* atas dasar gadai surat hak milik (SHM) atau sertifikat tanah.

d. Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
KSPPS NURI JATIM Kantor Cabang Palduding



Sumber: diolah oleh peneliti.

2. Deskripsi Data Penelitian, Responden, dan Variabel

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan 97 kuesioner kepada anggota KSPPS Nuri JATIM secara langsung. Pengumpulan data secara langsung dilakukan oleh peneliti dengan cara mendatangi KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding dan menemui responden. Metode pengambilan sampel adalah *incidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan responden yang ditemui.

Data diolah menggunakan alat analisis SPSS 24 dengan sampel terpenuhi. Berikut ini rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 4.1
Rincian Penerimaan dan Pengembalian Responden

| | |
|-------------------------------------|------|
| Kuesioner yang disebar | 97 |
| Kuesioner yang tidak kembali | 0 |
| Kuesioner yang kembali | 97 |
| Kuesioner yang digugurkan | 0 |
| Kuesioner yang digunakan | 97 |
| Tingkat pengembalian | 100% |
| Tingkat pengembalian yang digunakan | 100% |

Sumber: Data primer yang diolah, tahun 2021.

b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden menggambarkan keadaan responden sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil dari penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik, yakni:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding sebagai berikut:

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | | | | | |
|---------------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Laki-laki | 55 | 56,7 | 56,7 | 56,7 |
| | Perempuan | 42 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

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

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 55 orang dengan prosentase 56,7% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 42 orang dengan prosentase 43,3%. Hal ini memberikan informasi bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh anggota berjenis kelamin laki-laki.

2) Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia anggota KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding sebagai berikut:

Tabel 4.3
Usia Responden

| Usia | | | | | |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 20-25 | 23 | 23,7 | 23,7 | 23,7 |
| | 26-30 | 36 | 37,1 | 37,1 | 60,8 |
| | 31-35 | 26 | 26,8 | 26,8 | 87,6 |
| | > 35 | 12 | 12,4 | 12,4 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

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

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan usia ke dalam empat kelompok yaitu usia 20-25 tahun, 26-30 tahun, 31-35 tahun dan usia lebih dari 35 tahun. Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan usia 20-25 tahun berjumlah 23 orang dengan prosentase 23,7%. Usia 26-30 tahun berjumlah 36 orang dengan prosentase 37,1%. Usia 31-35 tahun berjumlah

26 orang dengan prosentase 26,8% serta usia > 35 tahun berjumlah 12 dengan prosentase 12,4%. Hal ini memberikan informasi bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh anggota yang berusia 26-30 tahun.

3) Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan anggota KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

| Pekerjaan | | | | | |
|-----------|-------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | Pelajar/mahasiswa | 8 | 8,2 | 8,2 | 8,2 |
| | Wiraswasta | 57 | 58,8 | 58,8 | 67,0 |
| | Lain-lain | 32 | 33,0 | 33,0 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

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

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan pekerjaan responden menjadi lima kategori yaitu pelajar/mahasiswa, wiraswasta, pegawai swasta, PNS dan lain-lain. Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh wiraswasta dengan jumlah 57 orang dengan prosentase 58,8%. Untuk pelajar/mahasiswa sebanyak 8 orang dengan prosentase 8,2% dan lain-lain sebanyak 32 orang dengan prosentase 33,0%. Sedangkan untuk kategori pekerjaan pegawai swasta dan PNS, dalam penelitian ini peneliti tidak menemukan responden dengan kategori pekerjaan pegawai swasta dan PNS.

4) Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

Karakteristik responden berdasarkan lama menjadi anggota KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding sebagai berikut:

Tabel 4.5
Lama Menjadi Anggota

| Lama menjadi anggota | | | | | |
|-----------------------------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | < 1 tahun | 35 | 36,1 | 36,1 | 36,1 |
| | 1-3 tahun | 48 | 49,5 | 49,5 | 85,6 |
| | 4-6 tahun | 12 | 12,4 | 12,4 | 97,9 |
| | 7-10 tahun | 2 | 2,1 | 2,1 | 100,0 |
| | Total | 97 | 100,0 | 100,0 | |

Sumber: Output SPSS 24, data primer diolah tahun 2021.

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan kategori responden berdasarkan berapa lama responden menjadi anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding yaitu < 1 tahun, 1-3 tahun, 4-6 tahun, dan 7-10 tahun. Berdasarkan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dengan kategori lama menjadi anggota < 1 tahun sebanyak 35 anggota dengan prosentase 36,1%. Kategori 1-3 tahun sebanyak 48 anggota dengan prosentase 49,5%. Kategori 4-6 tahun sebanyak 12 anggota dengan prosentase 12,4%. Dan kategori 7-10 tahun sebanyak 2 anggota dengan prosentase 2,1%. Berdasarkan hal ini maka dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh anggota yang telah bergabung selama 1-3 tahun.

c. Deskripsi Variabel

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan pengukuran skala likert. Jumlah pernyataan untuk variabel Kualitas Layanan (X_1) sebanyak 5 butir, untuk variabel Kepercayaan (X_2) sebanyak 5 butir, untuk variabel Loyalitas (Y) sebanyak 4 butir, dan untuk variabel Kepuasan (Z) sebanyak 3 butir. Sehingga seluruh jumlah pernyataan sebanyak 17 butir pernyataan.

1) Kualitas Layanan (X_1)

Tabel 4.6
Distribusi Frekuensi Variabel X_1 Tentang Kualitas Layanan

| Item | SS | | S | | R | | TS | | STS | | Total |
|---------------|-----|-------|-----|-------|----|------|----|----|-----|---|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 57 | 58,8% | 36 | 37,1% | 3 | 3,1% | 1 | 1% | | | 100 |
| 2 | 39 | 40,2% | 49 | 50,5% | 9 | 9,3% | | | | | 100 |
| 3 | 40 | 41,2% | 49 | 50,5% | 8 | 8,2% | | | | | 100 |
| 4 | 47 | 48,5% | 43 | 44,3% | 7 | 7,2% | | | | | 100 |
| 5 | 37 | 38,1% | 52 | 53,6% | 7 | 7,2% | 1 | 1% | | | 100 |
| Jumlah | 220 | | 229 | | 34 | | 2 | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, distribusi frekuensi mengenai Kualitas Layanan dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama variabel Kualitas Layanan responden yang menyatakan sangat setuju sejumlah 57 dengan persentase 58,8%, yang menyatakan setuju sejumlah 36 dengan persentase 37,1%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 3 dengan persentase 3,1% dan yang menyatakan tidak setuju hanya 1 orang dengan persentase 1%. Sedangkan untuk pernyataan sangat tidak setuju tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan kedua variabel Kualitas Layanan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 39 dengan persentase 40,2%, yang menyatakan setuju sejumlah 49 dengan persentase 50,5%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 9 dengan persentase 9,3% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan ketiga variabel Kualitas Layanan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 40 dengan persentase 41,2%, yang menyatakan setuju sejumlah 49 dengan persentase 50,5%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 8

dengan persentase 8,2% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan keempat variabel Kualitas Layanan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 47 dengan persentase 48,5%, yang menyatakan setuju sejumlah 43 dengan persentase 44,3%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 7 dengan persentase 7,2% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan kelima variabel Kualitas Layanan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 37 dengan persentase 38,1%, yang menyatakan setuju sejumlah 52 dengan persentase 53,6%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 7 dengan persentase 7,2% dan yang menyatakan tidak setuju hanya 1 dengan persentase 1%. Sedangkan untuk yang menyatakan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

2) Kepercayaan (X₂)

Tabel 4.7
Distribusi Frekuensi Variabel X₂ Tentang Kepercayaan

| Item | SS | | S | | R | | TS | | STS | | Total |
|---------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|---|-----|---|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 55 | 56,7% | 35 | 36,1% | 7 | 7,2% | | | | | 100 |
| 2 | 50 | 51,5% | 36 | 37,1% | 11 | 11,3% | | | | | 100 |
| 3 | 37 | 38,1% | 37 | 38,1% | 23 | 23,7% | | | | | 100 |
| 4 | 37 | 38,1% | 37 | 38,1% | 23 | 23,7% | | | | | 100 |
| 5 | 40 | 41,2% | 49 | 41,2% | 8 | 8,2% | | | | | 100 |
| Jumlah | 219 | | 194 | | 72 | | | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, distribusi frekuensi mengenai Kepercayaan dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama variabel Kepercayaan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 55 dengan persentase 56,7%, yang menyatakan setuju sejumlah 35 dengan persentase 36,1%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 7 dengan persentase 7,2% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan kedua variabel Kepercayaan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 50 dengan persentase 51,5%, yang menyatakan setuju sejumlah 36 dengan persentase 37,1%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 11 dengan persentase 11,3% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan ketiga variabel Kepercayaan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 37 dengan persentase 38,1%, yang menyatakan setuju sejumlah 37 dengan persentase 38,1%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 23 dengan persentase 23,7% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan keempat variabel Kepercayaan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 37 dengan persentase 38,1%, yang menyatakan setuju sejumlah 37 dengan persentase 38,1%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 23 dengan persentase 23,7% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan kelima variabel Kepercayaan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 40 dengan persentase 41,2%, yang menyatakan setuju sejumlah 49 dengan persentase 41,2%%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 8 dengan

persentase 8,2% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

3) Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.8
Distribusi Frekuensi Variabel X₂ Tentang Loyalitas

| Item | SS | | S | | R | | TS | | STS | | Total |
|---------------|-----|-------|-----|-------|----|-------|----|------|-----|---|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 34 | 35,1% | 54 | 55,7% | 4 | 4,1% | 5 | 5,2% | | | 100 |
| 2 | 17 | 17,5% | 58 | 59,8% | 15 | 15,5% | | | | | 100 |
| 3 | 31 | 32,0% | 59 | 60,8% | 5 | 5,2% | 2 | 2,1% | | | 100 |
| 4 | 50 | 51,5% | 36 | 37,1% | 11 | 11,3% | | | | | 100 |
| Jumlah | 132 | | 207 | | 35 | | 7 | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, distribusi frekuensi mengenai Loyalitas dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama variabel Loyalitas yang menyatakan sangat setuju sejumlah 34 dengan persentase 35,1%, yang menyatakan setuju sejumlah 54 dengan persentase 55,7%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 4 dengan persentase 4,1% serta yang menyatakan tidak setuju ada 5 dengan persentase 5,2% dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan kedua variabel Loyalitas yang menyatakan sangat setuju sejumlah 17 dengan persentase 17,5%, yang menyatakan setuju sejumlah 58 dengan persentase 59,8%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 15 dengan persentase 15,5% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan ketiga variabel Loyalitas yang menyatakan sangat setuju sejumlah 31 dengan persentase 32,0%, yang menyatakan setuju sejumlah 59 dengan persentase 60,8%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 5 dengan persentase 5,2%

serta yang menyatakan tidak setuju ada 2 dengan persentase 2,1% dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan keempat variabel Loyalitas yang menyatakan sangat setuju sejumlah 50 dengan persentase 51,5%, yang menyatakan setuju sejumlah 36 dengan persentase 37,1%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 11 dengan persentase 11,3% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

4) Kepuasan (Z)

Tabel 4.9
Distribusi Frekuensi Variabel Z Tentang Kepuasan

| Item | SS | | S | | R | | TS | | STS | | Total |
|---------------|-----|-------|-----|-------|---|------|----|------|-----|---|-------|
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | 44 | 45,4% | 52 | 53,6% | 1 | 1,0% | | | | | 100 |
| 2 | 35 | 36,1% | 57 | 58,8% | 3 | 3,1% | 2 | 2,1% | | | 100 |
| 3 | 35 | 36,1% | 58 | 59,8% | 3 | 3,1% | 1 | 1,0% | | | 100 |
| Jumlah | 114 | | 167 | | 7 | | 73 | | | | |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, distribusi frekuensi mengenai Kepuasan dijabarkan sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama variabel Kepuasan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 44 dengan persentase 45,4%, yang menyatakan setuju sejumlah 52 dengan persentase 53,6%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 1 dengan persentase 1% serta yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan kedua variabel Kepuasan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 35 dengan persentase 36,1%, yang menyatakan setuju sejumlah 57 dengan persentase 58,8%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 3 dengan persentase 3,1%

serta yang menyatakan tidak setuju ada 2 dengan persentase 2,1% dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

Pada pernyataan ketiga variabel Kepuasan yang menyatakan sangat setuju sejumlah 35 dengan persentase 36,1%, yang menyatakan setuju sejumlah 58 dengan persentase 59,8%, yang menyatakan ragu-ragu sejumlah 3 dengan persentase 3,1% serta yang menyatakan tidak setuju ada 1 dengan persentase 1% dan sangat tidak setuju dapat diketahui tidak ada dengan persentase 0%.

3. Uji Kualitas Data

Pada tahap ini, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat di evaluasi menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti menggunakan analisis SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 24. Berikut ini adalah hasil uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji signifikansi yaitu membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* ($df = n - 2$) dengan keterangan n adalah jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha=5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan dapat dikatakan valid, begitu pula sebaliknya.

Nilai df dalam penelitian ini adalah $97 - 2$ atau $df = 95$ dengan *alpha* ($\alpha=5\%$) sehingga diperoleh r_{tabel} adalah 0,1996. Dari hasil perhitungan data penelitian

dengan program SPSS, diperoleh bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil dari analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Tiap Item Pernyataan
Kualitas Layanan (X₁), Kepercayaan (X₂), Loyalitas Anggota (Y), dan
Kepuasan Anggota (Z)

| Item | Koefisien Korelasi | r_{tabel} | Validitas |
|---|--------------------|-------------|-----------|
| Kualitas Layanan (X₁) | | | |
| X1.1 | 0,747 | 0,1996 | Valid |
| X1.2 | 0,795 | 0,1996 | Valid |
| X1.3 | 0,781 | 0,1996 | Valid |
| X1.4 | 0,744 | 0,1996 | Valid |
| X1.5 | 0,606 | 0,1996 | Valid |
| Kepercayaan (X₂) | | | |
| X2.1 | 0,775 | 0,1996 | Valid |
| X2.2 | 0,851 | 0,1996 | Valid |
| X2.3 | 0,836 | 0,1996 | Valid |
| X2.4 | 0,846 | 0,1996 | Valid |
| X2.5 | 0,493 | 0,1996 | Valid |
| Loyalitas Anggota (Y) | | | |
| Y1 | 0,805 | 0,1996 | Valid |
| Y2 | 0,771 | 0,1996 | Valid |
| Y3 | 0,723 | 0,1996 | Valid |
| Y4 | 0,713 | 0,1996 | Valid |
| Kepuasan Anggota (Z) | | | |
| Z1 | 0,791 | 0,1996 | Valid |
| Z2 | 0,841 | 0,1996 | Valid |
| Z3 | 0,825 | 0,1996 | Valid |

Sumber data: Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Apabila nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $\geq 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel dependen reliabel. Sebaliknya jika nilai *cronbach's alpha* (α) suatu variabel $< 0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak variabel.

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Nilai <i>cronbach's alpha</i> (α) | Keterangan |
|------------------------------------|--|------------|
| Kualitas Layanan (X ₁) | 0,785 | Reliabel |
| Kepercayaan (X ₂) | 0,823 | Reliabel |

| | | |
|-------------------|-------|----------|
| Loyalitas Anggota | 0,745 | Reliabel |
| Kepuasan Anggota | 0,752 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2021.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Hal ini membuktikan bahwa indikator yang digunakan pada variabel Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas Anggota, dan Kepuasan Anggota dapat dikatakan reliabel artinya dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

4. Uji Asumsi Klasik

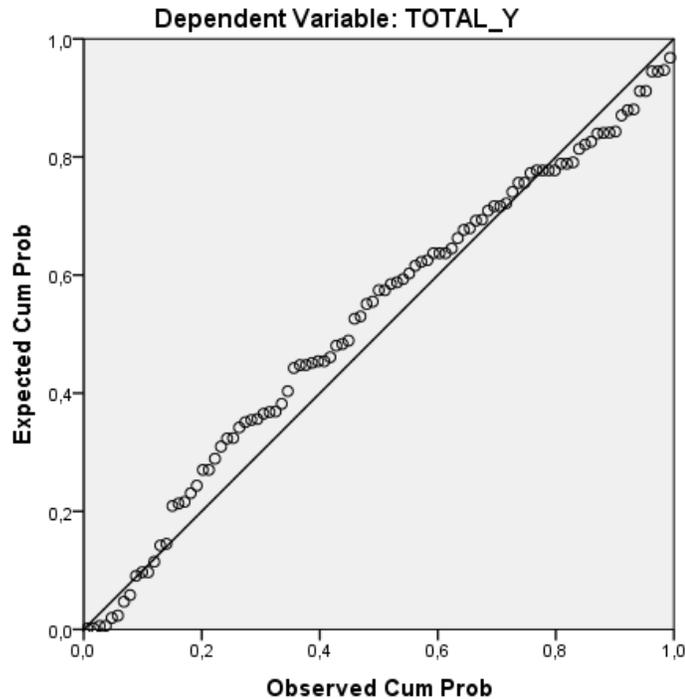
Uji asumsi klasik digunakan untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapat memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bisa dan konsisten. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan melihat uji *Normal Probability Plot* dan uji *Kolmogorov Smirnov*. Hasil uji normalitas berdasarkan uji *Normal Probability Plot* yaitu:

Gambar 4.2
Hasil Uji Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



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

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui pada grafik *Normal Probability Plot* titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini membuktikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain uji *Normal Probability Plot*, uji *Kolmogorov Smirnov* pada bagian *Monte Carlo* juga dapat digunakan untuk mengetahui apakah model regresi memenuhi uji normalitas atau tidak.

Tabel 4.12
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 97 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | ,0000000 |
| | Std. Deviation | 1,43142898 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,091 |
| | Positive | ,060 |

| | | | |
|--|-------------------------|-------------|-------------------|
| | Negative | | -,091 |
| Test Statistic | | | ,091 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | | ,046 ^c |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed) | Sig. | | ,379 ^d |
| | 99% Confidence Interval | Lower Bound | ,366 |
| | | Upper Bound | ,391 |
| 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, data primer diolah tahun 2021.

Berdasarkan tabel *Kolmogorov Smirnov (Monte Carlo Sig. 2-tailed)* dari hasil output SPSS di atas, menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yakni 0,379 ($0,379 > 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *inflation factor* (VIF). Jika nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas:

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinearitas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1,889 | 1,610 | | 1,173 | ,244 | | |
| | Kualitas Layanan | ,177 | ,080 | ,236 | 2,227 | ,028 | ,654 | 1,528 |

| | | | | | | | | |
|--|------------------|------|------|------|-------|------|------|-------|
| | Kepercayaan | ,167 | ,068 | ,259 | 2,444 | ,016 | ,654 | 1,529 |
| | Kepuasan Anggota | ,227 | ,127 | ,191 | 1,785 | ,078 | ,639 | 1,564 |
| a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota | | | | | | | | |

Sumber: Output SPSS 24, data primer diolah tahun 2021.

Berdasarkan hasil dari pengujian multikolinearitas pada tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel Kualitas Layanan sebesar $0,654 > 0,10$, nilai *tolerance* variabel Kepercayaan sebesar $0,654 > 0,10$ dan nilai *tolerance* variabel Kepuasan Anggota sebesar $0,639 > 0,10$. Sedangkan nilai VIF variabel Kualitas Layanan sebesar $1,528 < 10$, nilai VIF variabel Kepercayaan sebesar $1,529 < 10$ dan nilai VIF variabel Kepuasan Anggota sebesar $1,564 < 10$. Dapat disimpulkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians berbeda dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji *glejser* yakni dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai *absolute residualnya*. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan *absolute residual* didapat lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil uji *glejser* sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients^a | | | | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1,690 | 1,013 | | 1,669 | ,099 | | |
| | Kualitas Layanan | -,065 | ,050 | -,165 | -1,305 | ,195 | ,654 | 1,528 |
| | Kepercayaan | -,025 | ,043 | -,074 | -,590 | ,556 | ,654 | 1,529 |
| | Kepuasan Anggota | ,106 | ,080 | ,169 | 1,325 | ,188 | ,639 | 1,564 |

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: Output SPSS 24, data primer diolah tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Layanan sebesar 0,195, variabel Kepercayaan sebesar 0,556 dan variabel Kepuasan Anggota sebesar 0,188. Dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian ini dengan menggunakan uji *Durbin Watson* (DW-test) dengan taraf signifikansi 5%. Pengambilan keputusan ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.15
Pengambilan Keputusan

| Hipotesis Nol (H₀) | Keputusan | Jika |
|--|--------------------------|--|
| Tidak ada autokorelasi positif | Tolak (H ₀) | $0 < d_{hitung} < d_{L,a}$ |
| Tidak ada autokorelasi positif | Tidak ada keputusan | $d_{L,a} < d_{hitung} < d_{U,a}$ |
| Tidak ada autokorelasi positif dan negatif | Terima (H ₀) | $d_{U,a} < d_{hitung} < 4 - d_{U,a}$ |
| Tidak ada autokorelasi negatif | Tidak ada keputusan | $4 - d_{U,a} < d_{hitung} < 4 - d_{L,a}$ |
| Tidak ada autokorelasi negatif | Tolak (H ₀) | $4 - d_{L,a} < d_{hitung} < 4$ |

Data diolah oleh peneliti.

Tabel 4.16
Hasil Uji Autokorelasi

| Model Summary^b | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,565 ^a | ,319 | ,297 | 1,454 | 1,735 |
| a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Kualitas Layanan, Kepercayaan | | | | | |
| b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah | | | | | |

Sumber: Output SPSS 24, data primer diolah tahun 2021.

Berdasarkan tabel di atas, nilai output SPSS DW (d_{hitung}) nilai Durbin Watson yaitu 1,735. Jika ingin mengetahui apakah ada autokorelasi atau tidak, maka nilai *Durbin Watson* akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Pengujian Autokorelasi

| DL | DU | 4-DL | 4-DU | DW | Keputusan |
|-----------|-----------|-------------|-------------|-----------|------------------------|
| 1,6275 | 1,7116 | 2,3725 | 2,2884 | 1,735 | Tidak ada autokorelasi |

Data diolah oleh peneliti.

Nilai DW diperoleh dari tabel durbin watson dengan ketentuan 5% dimana n (sampel) = 97, serta k (jumlah variabel independen) = 2. Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai DW yaitu 1,735 ada diantara $d_u = 1,7116$ dan nilai $4 - d_u = 2,2884$ ($d_{U,a} < d_{hitung} < 4 - d_{U,a}$). Dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi autokorelasi positif ataupun negatif.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda Model I

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melakukan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linear berganda dengan variabel intervening dinamakan analisis jalur. Yakni suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya memengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung.⁵

Persamaan struktural regresi model I:

$$Z = a_1 + \rho ZX_1 + \rho ZX_2 + e_1$$

Keterangan:

Z = Nilai dari variabel intervening

a = koefisien konstanta

ρZX_1 = koefisien jalur X_1 terhadap Z

ρZX_2 = koefisien jalur X_2 terhadap Z

e = Error/residual

Hasil uji analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.18
Hasil Uji Regresi Linear Berganda Model I

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4,187 | 1,234 | | 3,393 | ,001 |
| | Kualitas Layanan | ,219 | ,061 | ,346 | 3,621 | ,000 |
| | Kepercayaan | ,188 | ,052 | ,346 | 3,628 | ,000 |

⁵ Tedi Rusman, *Statistika Penelitian: Aplikasinya Dengan SPSS* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 95.

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS 24, data primer diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yakni koefisien Kualitas Layanan (X_1) = 0,219, Kepercayaan (X_2) = 0,188 dan nilai konstanta sebesar 4,187. Dengan demikian diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Z = a_1 + \rho ZX_1 + \rho ZX_2 + e_1$$

$$Z = 4,187 + 0,219X_1 + 0,188X_2 + e_1$$

Model dari persamaan regresi tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- 1) $a = 4,187$ yang berarti variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Nilai konstanta kepuasan anggota yakni 4,187 membuktikan bahwa jika koperasi semakin memperlihatkan kualitas layanan dan semakin memperlihatkan indikator dari variabel kepercayaan maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap kepuasan.
- 2) $\rho ZX_1 = 0,219$ artinya nilai koefisien regresi kualitas layanan yakni 0,219 yang berarti apabila ada peningkatan 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan anggota akan mengalami peningkatan juga yakni sebesar 0,219 dengan asumsi bahwa variabel yang lainnya dianggap tetap.
- 3) $\rho ZX_2 = 0,188$ artinya nilai koefisien regresi kepercayaan yakni 0,188 yang berarti apabila ada peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan anggota akan mengalami peningkatan juga yakni sebesar 0,188 dengan asumsi bahwa variabel yang lain dianggap tetap.

Dari hasil koefisien regresi masing-masing variabel independen sebesar 0,219 dan 0,188 memberikan informasi bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang lebih besar daripada kepercayaan.

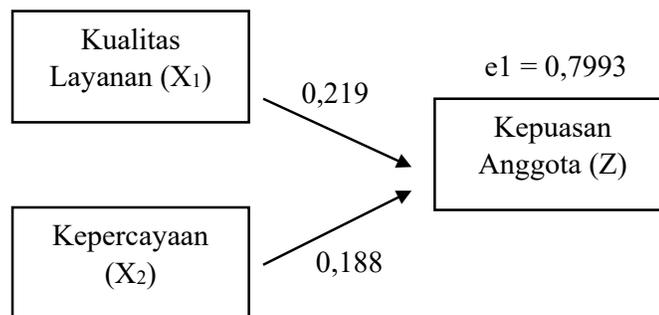
Tabel 4.19
Penentuan nilai e

| Model Summary | | | | |
|--|-------------------|----------|-----------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,600 ^a | ,361 | ,347 | 1,181 |
| a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan | | | | |

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Pada tabel model summary di atas, nilai e_1 diperoleh dari $\sqrt{1 - R \text{ square}}$
 $= \sqrt{1 - 0,361} = 0,7993$. Dengan demikian maka diperoleh diagram jalur model 1 sebagai berikut:

Gambar 4.3
Diagram Jalur Persamaan Regresi Model 1



a. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Dari hasil SPSS nantinya akan didapatkan nilai F_{hitung} yang akan dibandingkan dengan

nilai F_{tabel} . Nilai F_{tabel} akan ditentukan dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan $df = n-k-1$. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

Tabel 4.20
Hasil Analisis Uji F Model I

| ANOVA ^a | | | | | | |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 73,873 | 2 | 36,937 | 26,497 | ,000 ^b |
| | Residual | 131,034 | 94 | 1,394 | | |
| | Total | 204,907 | 96 | | | |
| a. Dependent Variable: TOTAL Z | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), TOTAL X2, TOTAL X1 | | | | | | |

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Hasil Uji-F diperoleh F_{hitung} sebesar 26,497 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 3,093. Hal ini berarti bahwa nilai F_{hitung} $26,497 > 3,093$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga keputusannya adalah variabel Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Z) di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji-t adalah bagian dari uji statistik yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dari hasil perhitungan SPSS akan didapatkan nilai t_{hitung} . Untuk nilai t_{tabel} akan ditentukan dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan $dk = n - k$. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.21
Hasil Analisis Uji t Model I

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4,187 | 1,234 | | 3,393 | ,001 |
| | TOTAL X1 | ,219 | ,061 | ,346 | 3,621 | ,000 |
| | TOTAL X2 | ,188 | ,052 | ,346 | 3,628 | ,000 |

a. Dependent Variable: TOTAL Z

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, pengaruh masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kualitas layanan (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,621 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi di atas yaitu 1,98552. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,621 > t_{tabel} 1,98552$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Variabel kepercayaan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,628 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai t_{tabel} untuk model regresi di atas yaitu 1,98552. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,628 > t_{tabel} 1,98552$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelas terhadap variabel respon dengan melihat nilai *R square*. Berikut merupakan hasil dari koefisien determinasi:

Tabel 4.22
Hasil Koefisien Determinasi Model I

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,600 ^a | ,361 | ,347 | 1,181 |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL X2, TOTAL X1 | | | | |

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,361 atau sama dengan 36,1%. Hal tersebut berarti bahwa kualitas layanan (X₁) dan kepercayaan (X₂) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan sebesar 36,1% dan sisanya (100% - 36,1% = 63,9%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

2. Hasil Analisis Regresi Model II

Persamaan struktural model II:

$$Y = a_2 + \rho_{YX_1} + \rho_{YX_2} + \rho_{YZ} + e_2$$

Keterangan:

- Y = Nilai dari variabel dependen
- a = koefisien konstanta
- ρ_{YX_1} = koefisien jalur X₁ terhadap Y
- ρ_{YX_2} = koefisien jalur X₂ terhadap Y
- ρ_{YZ} = koefisien jalur Z terhadap Y
- e₂ = Error/residual

Hasil uji analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.23
Hasil Analisis Regresi Berganda Model II

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1,889 | 1,610 | | 1,173 | ,244 | | |
| | Kualitas Layanan | ,177 | ,080 | ,236 | 2,227 | ,028 | ,654 | 1,528 |
| | Kepercayaan | ,167 | ,068 | ,259 | 2,444 | ,016 | ,654 | 1,529 |
| | Kepuasan Anggota | ,227 | ,127 | ,191 | 1,785 | ,078 | ,639 | 1,564 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa koefisien kualitas layanan (X_1) = 0,177, kepercayaan (X_2) = 0,167 dan kepuasan anggota (Z) = 0,227 dengan nilai konstanta = 1,889. Dengan demikian diperoleh model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a_2 + \rho_{YX_1} + \rho_{YX_2} + \rho_{YZ} + e_2$$

$$Y = 1,889 + 0,177X_1 + 0,167X_2 + 0,227Z + e_2$$

Model dari persamaan regresi tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- 1) $a = 1,889$ yang berarti variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota. Nilai konstanta kepuasan anggota yakni 1,889 membuktikan bahwa jika koperasi semakin memperlihatkan kualitas layanan, semakin memperlihatkan indikator dari variabel kepercayaan dan kepuasan maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas.

- 2) $\rho_{YX_1} = 0,177$ artinya nilai koefisien regresi kualitas layanan yakni 0,177 yang berarti apabila ada peningkatan 1% pada variabel tersebut, maka loyalitas anggota akan mengalami peningkatan juga yakni sebesar 0,177 dengan asumsi bahwa variabel yang lainnya dianggap tetap.
- 3) $\rho_{YX_2} = 0,167$ artinya nilai koefisien regresi kepercayaan yakni 0,167 yang berarti apabila ada peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka loyalitas akan mengalami peningkatan juga yakni sebesar 0,167 dengan asumsi bahwa variabel yang lain dianggap tetap.
- 4) $\rho_{YZ} = 0,227$ artinya nilai koefisien regresi kepuasan anggota yakni 0,227 yang berarti apabila ada peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka loyalitas akan mengalami peningkatan juga sebesar 0,227 dengan asumsi bahwa variabel yang lain dianggap tetap.

Dari hasil koefisien regresi masing-masing variabel independen sebesar 0,177 , 0,167 dan 0,227 membuktikan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh lebih banyak dibandingkan variabel kualitas layanan dan kepuasan.

Tabel 4.24
Penentuan nilai e

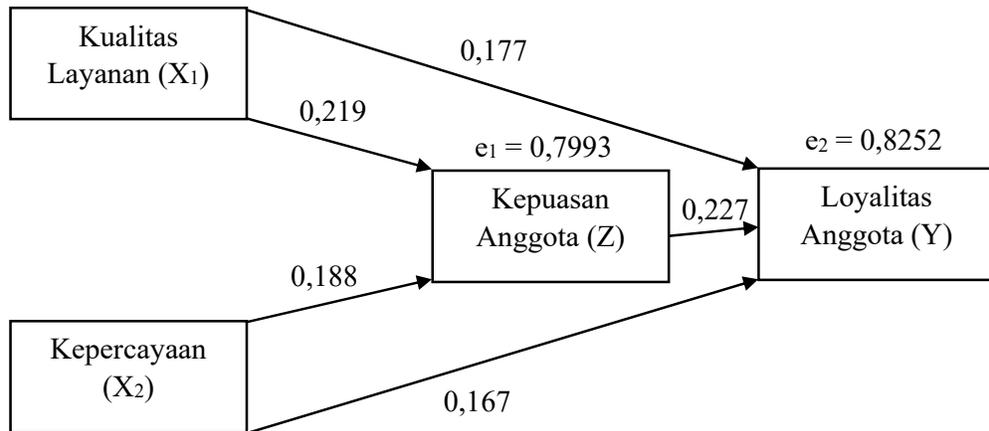
| Model Summary ^b | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,565 ^a | ,319 | ,297 | 1,454 | 1,572 |
| a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Kualitas Layanan, Kepercayaan | | | | | |
| b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota | | | | | |

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Pada tabel di atas, diketahui nilai e_2 diperoleh dari $\sqrt{1 - R \text{ square}} = \sqrt{1 - 0,319} = 0,8252$.

Dengan demikian diperoleh diagram jalur II sebagai berikut:

Gambar 4.4
Diagram Jalur Persamaan Regresi Model II



a. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Dari hasil SPSS nantinya akan didapatkan nilai F_{hitung} yang akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} . Nilai F_{tabel} akan ditentukan dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan $df = n-k-1$. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

3. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.
4. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

Tabel 4.25
Hasil Analisis Uji F Model II

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 92,019 | 3 | 30,673 | 14,502 | ,000 ^b |
| | Residual | 196,703 | 93 | 2,115 | | |
| | Total | 288,722 | 96 | | | |
| a. Dependent Variable: TOTAL_Y | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), TOTAL_Z, TOTAL_X1, TOTAL_X2 | | | | | | |

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Hasil Uji-F diperoleh F_{hitung} sebesar 14,502 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, sedangkan nilai F_{tabel} sebesar 2,70. Hal ini berarti bahwa nilai F_{hitung} $14,502 > 2,70$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga keputusannya adalah variabel Kualitas Layanan (X_1) Kepercayaan (X_2) dan Kepuasan (Z) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota (Y) di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

b. Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)

Uji-t adalah bagian dari uji statistik yang digunakan untuk membuktikan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dari hasil perhitungan SPSS akan didapatkan nilai t_{hitung} . Untuk nilai t_{tabel} akan ditentukan dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan $dk = n - k$. Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.26
Hasil Analisis Uji T Model II

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 1,889 | 1,610 | | 1,173 | ,244 | | |
| | TOTAL_X1 | ,177 | ,080 | ,236 | 2,227 | ,028 | ,654 | 1,528 |
| | TOTAL_X2 | ,167 | ,068 | ,259 | 2,444 | ,016 | ,654 | 1,529 |
| | TOTAL_Z | ,227 | ,127 | ,191 | 1,785 | ,078 | ,639 | 1,564 |

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, pengaruh masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kualitas layanan (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,227 dengan taraf signifikansi 0,028. Nilai t_{tabel} untuk model regresi di atas yaitu 1,98580. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,028 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,227 > t_{tabel} 1,98580$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Variabel kepercayaan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,444 dengan taraf signifikansi 0,016. Nilai t_{tabel} untuk model regresi di atas yaitu 1,98580. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,016 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,444 > t_{tabel} 1,98580$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Variabel kepuasan (Z) diperoleh t_{hitung} sebesar 1,785 dengan taraf signifikansi 0,078. Nilai t_{tabel} untuk model regresi di atas yaitu 1,98580. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,078 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,785 < t_{tabel} 1,98580$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

c. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari variabel penjelas terhadap variabel respon dengan melihat nilai *R square*.

Berikut merupakan hasil dari koefisien determinasi:

Tabel 4.27
Hasil Koefisien Determinasi Model II

| Model Summary ^b | | | | | | |
|--|-------------------|----------|-----------------|---|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted Square | R | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | ,565 ^a | ,319 | ,297 | | 1,454 | 1,572 |
| a. Predictors: (Constant), TOTAL_Z, TOTAL_X1, TOTAL_X2 | | | | | | |

Sumber: Output SPSS Versi 24, data diolah tahun 2021.

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,319 atau sama dengan 31,9%. Hal tersebut berarti bahwa kualitas layanan (X₁), kepercayaan (X₂) dan kepuasan (Z) secara simultan berpengaruh terhadap variabel loyalitas anggota (Y) sebesar 31,9% dan sisanya (100% - 31,9% = 68,1%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

3. Uji Sobel

Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel X kepada variabel Y melalui variabel intervening (Z). Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z dapat dihitung dengan cara mengalikan jalur X ke Z (a) dengan jalur Z ke Y (b) atau $a \times b$. Standar eror koefisien a dan b ditulis dengan S_a dan S_b⁶

a. Pengaruh Langsung

Berikut pengaruh langsung dari masing-masing variabel:

1) Kualitas Layanan (X₁) terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Dari tabel 4.20 (tabel *Coefficients*) menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan terhadap variabel Loyalitas Anggota memiliki pengaruh positif dan

⁶ Fuji Santoso, "Analisis Mediasi Prestasi Belajar Pada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Malang,)" *Jurnal Ilmu Manajemen* 5, No. 1 (Maret 2020): 35-36.

pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,028 < 0,05$ dan nilai pengaruh langsung sebesar $0,177$.

2) Kepercayaan (X₂) terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Dari tabel 4.20 (tabel *Coefficients*) menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan terhadap variabel Loyalitas Anggota memiliki pengaruh positif dan pengaruh yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$ dan nilai pengaruh langsung sebesar $0,167$.

b. Pengaruh Tidak Langsung

Berikut pengaruh tidak langsung masing-masing variabel:

Tabel 4.28
Bahan Untuk Uji Sobel

| Jalur | Koefisien (a dan b) | Standart Error (Sa dan Sb) |
|-------|----------------------------|----------------------------|
| A | X ₁ → Z = 0,219 | X ₁ → Z = 0,061 |
| | X ₂ → Z = 0,188 | X ₂ → Z = 0,052 |
| B | Z → Y = 0,227 | Z → Y = 0,127 |

Sumber: data primer yang diolah tahun 2021.

a) Kualitas Layanan (X₁) Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota (X₁ Terhadap Y Melalui Z)

Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan kepuasan juga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota dengan nilai koefisien $0,219 \times 0,227 = 0,049713$ ($a \times b$)

Berikut ini merupakan pengujian tingkat signifikansi variabel intervening untuk pengaruh secara tidak langsung berdasarkan uji sobel:

$$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,227^2 0,061^2 + 0,219^2 0,127^2 + 0,061^2 0,127^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,001025318387}$$

$$Sab = 0,032020$$

Dari hasil *standart error* koefisien *indirect effect* tersebut, maka dapat diperoleh nilai statistik pengaruh intervening dengan perhitungan sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

$$t = \frac{0,049713}{0,032020}$$

$$t = 1,552560$$

Berdasarkan hasil di atas nilai t_{hitung} 1,552560 lebih kecil dari t_{tabel} 1,98580 membuktikan bahwa kepuasan tidak dapat menjadi variabel mediator antara kualitas layanan terhadap loyalitas anggota.

b) Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan (X₂ Terhadap Y Melalui Z)

Kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan kepuasan juga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota dengan nilai koefisien $0,188 \times 0,227 = 0,042676$ ($a \times b$)

Berikut ini merupakan pengujian tingkat signifikansi variabel intervening untuk pengaruh secara tidak langsung berdasarkan uji sobel:

$$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,227^2 0,052^2 + 0,188^2 0,127^2 + 0,052^2 0,127^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,000753010608}$$

$$Sab = 0,027441$$

Dari hasil standart error koefisien *indirect effect* tersebut, maka dapat diperoleh nilai statistik pengaruh intervening dengan perhitungan sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{Sab}$$

$$t = \frac{0,042676}{0,027441}$$

$$t = 1,746082$$

Berdasarkan hasil di atas nilai t_{hitung} 1,746082 lebih kecil dari t_{tabel} 1,985580 membuktikan bahwa kepuasan tidak dapat menjadi variabel mediator antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota.

A. Pembahasan

Pembahasan ini untuk menjawab dan menjelaskan tentang rumusan masalah, yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

1. Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Kepuasan Anggota (Z)

Kualitas layanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara jasa yang diharapkan dengan layanan yang diterimanya. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan anggota, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk.⁷ Berdasarkan uraian tersebut, maka kualitas layanan jasa harus terus diupayakan untuk ditingkatkan agar dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik.

Hipotesis pertama menyatakan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding, berdasarkan hasil uji statistik H_0 ditolak H_1 diterima.

Dapat dilihat pada kolom signifikan tabel *Coefficient*, didapat nilai t_{hitung} kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 3,621 dan nilai signifikansinya 0,000. Berdasarkan hasil uji statistik tersebut, dapat diketahui bahwa $0,000 < 0,05$ dan nilai

⁷ Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, 47.

$t_{hitung} 3,621 > t_{tabel} 1,98552$. Sehingga menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan anggota. Hal tersebut membuktikan bahwa KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding mampu memberikan kualitas layanan yang baik seperti pelayanan yang tepat dan cepat, memberikan rasa aman dan nyaman, serta fasilitas yang cukup memadai.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Theresia Yosaningtyas dan Victor Marindra Ardianto bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas layanan dengan kepuasan anggota. Serta dengan penelitian yang dilakukan oleh Endah Kurniyawati dan Fernaldi Anggadha Ratno yakni kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H_1 : kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

2. Pengaruh Kualitas Layanan (X_1) Terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Hipotesis kedua menyatakan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding, berdasarkan hasil uji statistik H_0 ditolak H_1 diterima.

Dapat dilihat pada kolom signifikan tabel *Coefficient*, didapat nilai t_{hitung} kualitas layanan terhadap kepuasan sebesar 2,227 dan nilai signifikansinya 0,028. Berdasarkan hasil uji statistik tersebut, dapat diketahui bahwa $0,028 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,227 > t_{tabel} 1,98580$. Sehingga menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Artinya

semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin meningkat pula loyalitas anggota.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwarsito dan Sabeli Aliya yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.⁸ Serta penelitian yang dilakukan oleh Adhitya Kelana Putera dan Wahyono yang menyatakan bahwa semakin baik pelayanan yang diterima, akan mempengaruhi loyalitas anggota.⁹

H₂ : kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding

3. Pengaruh Kepercayaan (X₂) Terhadap Kepuasan Anggota (Z)

Kepercayaan adalah perilaku individu yang mengharapkan agar seseorang memberikan manfaat positif. Kepercayaan tercipta karena lembaga keuangan yang dipercaya dapat memberikan manfaat dan melakukan apa yang diinginkan oleh pihak yang memberikan kepercayaan. Kepercayaan menjadi dasar bagi kedua belah pihak untuk melakukan kerjasama.

Hipotesis ketiga menyatakan ada pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding, berdasarkan hasil uji statistik H₀ ditolak H₁ diterima.

Dapat dilihat pada kolom signifikan tabel *Coefficient*, didapat nilai t_{hitung} kepercayaan terhadap kepuasan sebesar 3,628 dan nilai signifikansinya 0,000. Berdasarkan hasil uji statistik tersebut, dapat diketahui bahwa $0,000 < 0,05$ dan nilai

⁸ Suwarsito and Aliya, "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan."

⁹ Adhitya Kelana Putera and Wahyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen," *Management Analysis Journal* 7, no. 1 (January 2018): 117–118, <https://doi.org/10.15294/maj.v7i1.20445>.

$t_{hitung} 3,628 > t_{tabel} 1,98552$. Sehingga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Artinya semakin KSPPS Nuri JATIM berusaha meningkatkan kepercayaan anggota maka akan semakin meningkat pula kepuasan anggota. Hal tersebut membuktikan bahwa KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding mampu membuat anggota memberikan kepercayaan kepada KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kirana Apsari Ayuningtyas dan Salim Siregar menyatakan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan.¹⁰ Hal ini juga didukung oleh penelitian Ni Putu Eka Wahyu Utami dan I Made Suasti Puja yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dengan kepuasan pelanggan.¹¹

H₃ : kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

4. Pengaruh Kepercayaan (X₂) Terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Hipotesis kedua menyatakan ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding, berdasarkan hasil uji statistik H₀ ditolak H₁ diterima.

Dapat dilihat pada kolom signifikan tabel *Coefficient*, didapat nilai t_{hitung} kepercayaan terhadap loyalitas sebesar 2,244 dan nilai signifikansinya 0,016. Berdasarkan hasil uji statistik tersebut, dapat diketahui bahwa $0,016 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,244 > t_{tabel} 1,98580$. Sehingga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan

¹⁰ Ayuningtyas, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Alam Sutera Tangerang)."

¹¹ Utami and Puja, "Pengaruh Citra Koperasi, Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Serba Usaha Wahyu Artha Sedana Di Gianyar."

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Artinya semakin KSPPS Nuri JATIM berusaha meningkatkan kepercayaan anggota maka akan semakin meningkat pula loyalitas anggota.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denis Lapasiang, Silcyljeova Moniharapon dan Sjendry Loindong yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.¹² Pernyataan tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Sony Zakiyuddin Arif yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota.¹³

H₄ : kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

5. Pengaruh Kepuasan (Z) Terhadap Loyalitas Anggota (Y)

Kepuasan lebih didasarkan pada penilaian yang bersifat emosional dan objektif. Sehingga kepuasan dan loyalitas bisa memengaruhi satu sama lain.

Dapat dilihat pada kolom signifikan tabel *Coefficient*, didapat nilai t_{hitung} kepuasan terhadap loyalitas sebesar 1,785 dan nilai signifikansinya 0,078. Berdasarkan hasil uji statistik tersebut, dapat diketahui bahwa $0,078 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 1,785 < t_{tabel} 1,98580$. Sehingga menunjukkan bahwa variabel kepuasan tidak berpengaruh secara positif tetapi secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas anggota.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Sony Zakiyuddin menyatakan bahwa adanya hubungan positif antara

¹² Lapasiang, Moniharapon, and Loindong, "Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Karombasan Manado."

¹³ Arif, "Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Produk Tabungan Emas Pegadaian."

kepuasan dengan loyalitas anggota.¹⁴ Serta penelitian yang dilakukan Muhammad Zakiy dan Evrita Putri Azzahroh yang menyatakan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap loyalitas anggota.¹⁵ Namun hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Pebranadian Putra yang menyatakan bahwa kepuasan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.¹⁶

H4 : kepercayaan tidak memiliki pengaruh positif namun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

6. Pengaruh Kualitas Layanan (X₁) Terhadap Loyalitas (Y) Melalui Kepuasan Anggota (Z)

Berdasarkan hasil uji *path analysis* kualitas layanan terhadap loyalitas dengan kepuasan anggota sebagai variabel intervening diperoleh $t_{hitung} 1,552560 < t_{tabel} 1,98580$ dengan tingkat signifikansi 5% dan nilai total pengaruh atau koefisien mediasi sebesar 1,72956. Yang berarti kepuasan tidak dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa anggota akan menjadi loyal kepada KSPPS Nuri JATIM tanpa harus melalui kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan KSPPS Nuri JATIM yang sudah memiliki nama yang besar di masyarakat sekitar terutama anggota berdasarkan pengalaman dan informasi yang diterima anggota. Hal ini merupakan kesimpulan yang diperoleh peneliti ketika melakukan observasi

¹⁴ Arif.

¹⁵ Zakiy and Azzahroh, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening."

¹⁶ Dwi Pebranadian Putra, "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Online," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, no. 2 (2016)

di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding. Anggota atau bahan masyarakat di luar mengetahui informasi mengenai KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding baik itu berupa layanan, jasa yang ditawarkan, dan lain sebagainya atau bisa disebut citra perusahaan. Citra perusahaan merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek. Dimana salah satu indikator untuk citra perusahaan ini adalah identitas perusahaan.¹⁷ Sehingga untuk mencapai tingkat loyalitas anggota, KSPPS Nuri JATIM tidak memerlukan kepuasan sebagai mediator untuk memengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas anggota.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anna Stasia Octavia, Patwayati dan Nursaban Rommy yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota.¹⁸ Serta penelitian yang dilakukan oleh Adhitya Kelana Putera dan Wahyono yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan anggota.¹⁹

H₆ : kepuasan tidak dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

¹⁷ Kotler dan Keller dalam Ratih Permata Sari and Nyoman Kerti Yasa, *Kepercayaan Pelanggan; Diantara Hubungan Citra Perusahaan Dan Kewajaran Harga Dengan Loyalitas Pelanggan Mapemall.Com*, 13.

¹⁸ Octavia, Patyawati, and Rommy, "Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan."

¹⁹ Adhitya Kelana Putera and Wahyono, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen," *Management Analysis Journal* 7, no. 1 (January 2018): 117–18, <https://doi.org/10.15294/maj.v7i1.20445>.

7. Pengaruh Kepercayaan (X₂) Terhadap Loyalitas (Y) Melalui Kepuasan Anggota (Z)

Berdasarkan hasil uji *path analysis* kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan anggota sebagai variabel intervening diperoleh $t_{hitung} 1,746082 < t_{tabel} 1,985580$ dengan tingkat signifikansi 5% dan nilai total pengaruh atau koefisien mediasi sebesar 1,913082. Yang berarti kepuasan tidak dapat memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.

Dari hasil di atas menunjukkan bahwa anggota akan menjadi loyal kepada KSPPS Nuri JATIM tanpa harus melalui kepercayaan. Sehingga untuk mencapai tingkat loyalitas anggota, KSPPS Nuri JATIM tidak memerlukan kepuasan sebagai mediator untuk memengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas anggota.

Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hariyanto Ridwan, Pusporini dan Samin yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas melalui variabel kepuasan.

H₇ : kepuasan tidak dapat memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota di KSPPS Nuri JATIM Kantor Cabang Palduding.