

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus MWC Nahdatul Ulama atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat Gapura pada khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata-nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang. Kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura yang berjudul *asapok angin abental ombak* (berselimut angin dan berbantal ombak).

Dan segi legalitas, koperasi syariah belum tercantum dalam UU No 25/1992 tentang Perkoperasian. Untuk sementara, keberadaan koperasi syariah saat ini didasarkan pada Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia No 91/Kep/M.KUKM/1XJ2004 tanggal 10 September 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kemudian, selanjutnya diterbitkan instrument pedoman standar operasional manajemen KJKS/UJKS Koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi, dan pedoman pengawasan KJKS/ UJKS koperasi.

Pendirian lembaga koperasi cukup sederhana, yaitu cukup dengan minimal 20 orang yang membuat kesepakatan akte notaries, kemudian didaftarkan di Kanwil Departemen koperasi setempat untuk mendapatkan pengesahannya.

KSPPS BMT NU Cabang Tambelangan berdiri di awal tahun 2017 yang lalu. tepatnya pada tanggal 12 Januari 2017. Koperasi Jasa Keuangan syariah BMT NU merupakan salah satu koperasi yang awalnya bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Dengan modal awal pada saat itu yaitu sebesar Rp. 400.00.

Dalam hal pembiayaan mereka yang merupakan anggota pembiayaan khusus tidak perlu repot ke kantor KSPPS NU Cabang Tambelangan ataupun cabang lainnya, karena proses administrasi pengajuan permohonan pembiayaan maupun angsuran dapat dilakukan di rumah pemohon. Hal tersebut sekaligus dilakukan untuk perkembangan usaha mereka. Hingga sampai sekarang BMT NU Cabang Tambelangan tetap berdiri dan bertahan.

Melalui kemitraan yang berbasis syariah diharapkan KSPPS BMT NU cabang Tambelangan mampu menjadi salah satu pendorong bangkitnya perekonomian di tingkat mikro yang berbasis syariah di daerah Tambelangan pada khususnya.

a. Visi dan Misi BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang

BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga Mampu Melayani Melampaui Harapan Anggota serta pada tahun 2019 memiliki Prestasi di tingkat Nasional dengan Aset Rp. 30 milyar menuju kesejahteraan Anggota yang *Mardhatillah*.

2) Misi

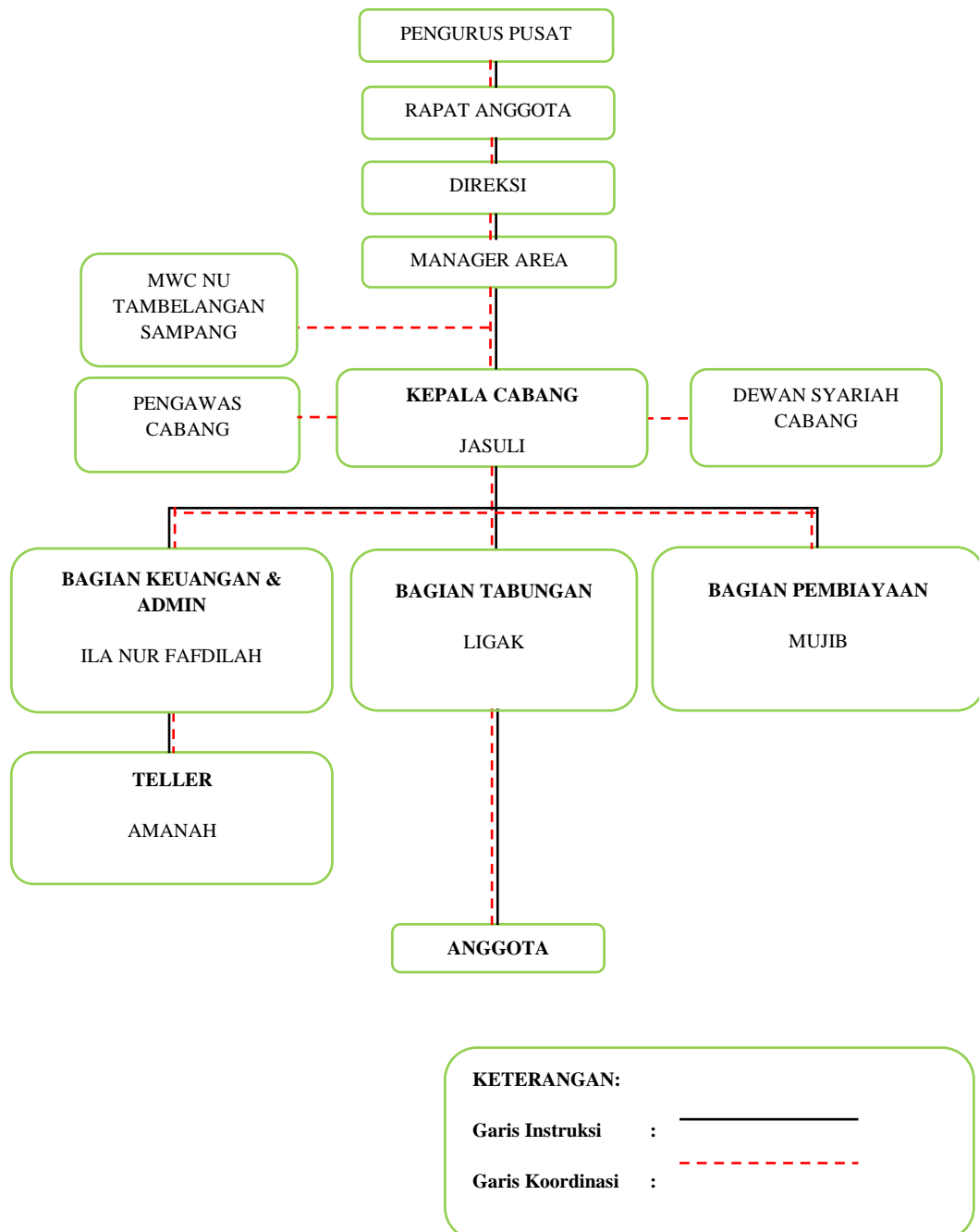
Menerapkan prinsip-prinsip syari'at dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian *aghniyaa* (orang mampu) kepada *dhuafaa* (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.

- a) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh Anggota dan mitra KSPPS BMT NU.
- b) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPPS BMT NU yang layak serta proporsional untuk kesejahteraan bersama.
- c) Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan KSPPS BMT NU.
- d) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan Ekonomi Syari'ah.

b. Struktur Organisasi BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang

Struktur organisasi ini merupakan alat terpenting bagi sebuah perusahaan atau instansi karena dengan adanya stuktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga mereka akan melaksanakan pekerjaan itu dengan baik dan benar. Adapun struktur organisasi BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang



Dari struktur di atas dapat dilihat tugas-tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1) Kepala Cabang

Kepala Cabang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai kepala pusat maupun direksi, Membina hubungan dengan seluruh mitra kerja KSPP. Syariah BMT NU agar dapat terwujud hubungan yang saling menyusun visi, misi, menela'ah management resiko, dapat mengajukan PK dan RAPB kantor cabang KSPP.Syariah BMT NU kepada Direksi, melakukan pengelolaan KSPP. SYARIAH. BMT NU sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, melakukan kontrol secara keseluruhan dan memberikan arahan dalam upaya mengembangkan dan meningkatkan kualitas KSPP. Syariah BMT NU, mengendalikan aktivitas *founding* dan *lending* di KSPP. Syariah BMT NU, melakukan kontrol / chek keuangan, Mengupayakan terjaganya likuiditas dengan mengatur manajemen dana, Memberikan masukan pada pengelola mengenai strategi-strategi yang dapat dikembangkan KSPP. Syariah BMT NU dalam pencapaian target serta dapat memimpin rapat-rapat untuk membahas capaian target dan kendala-kendala yang dihadapi KSPP. Syariah BMT NU.

2) Bagian Keuangan, Administrasi dan Umum, Layanan Anggota

Memiliki Tugas dan tanggung jawab sebagai berikut: Melakukan penghimpunan Dana, Mencari terobosan sumber-sumber dana alternative, Memonitoring Saldo Simpanan masing – masing Anggota, Membuat analisa Prediksi Penarikan Tabungan pada Setiap Awal Bulan untuk disampaikan kepada kepala cabang;

3) Bagian Tabungan

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut, melakukan penghimpunan dana, Mencari terobosan sumber-sumber dana alternative, *Memonitoring* saldo Simpanan masing-masing anggota dan penabung, bertanggung jawab seluruh transaksi di lapangan pada hari yang sama sebelum tutup kas. Bertanggung jawab penuh atas seluruh transaksi yang terjadi di lapangan, menerima uang modal untuk transaksi di lapangan dengan nominal yang ditetapkan oleh Kepala Cabang dan bagian keuangan.

4) Teller

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut: Memberikan pelayanan secara prima kepada setiap anggota dan penabung mengambil *cash box* selambat-lambatnya pada jam 07.20 WIB. Menghitung keadaan keuangan atau transaksi setiap hari. Melakukan cek fisik uang tunai setiap hari, mencatat dan menginput seluruh transaksi harian.

5) Bagian Pembiayaan, Juru Survei dan Juru Tagih

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut: bertanggung jawab terhadap terlaksananya proses pembiayaan dari pengajuan hingga realisasi, mencari terobosan dan merumuskan pola penyaluran dana, menyusun strategi sosialisasi, promosi untuk meningkatkan kemajuan produk pembiayaan, membuat analisa Prediksi penyaluran pembiayaan pada setiap awal bulan untuk disampaikan kepada Kepala Cabang, menilai dan mengevaluasi kinerja Juru Survei dan Juru Tagih.

c. Produk dan Layanan BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang

Adapun produk dan layanan yang ditawarkan oleh BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang sebagai berikut:

1) Produk Tabungan/Simpanan

- a) SIAGA (Simpanan Anggota)
- b) SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)
- c) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah)
- d) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah)
- e) SAHARA (Simpanan Haji dan Umrah)
- f) SABAR (Simpanan Lebaran)
- g) TABAH (Tabungan Mudharabah)
- h) TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

2) Produk Pembiayaan/Pinjaman

- a) Al-Qardhul Hasan
- b) Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil
- c) Mudlarabah dan Musyarakah
- d) Rahn/Gadai
- e) Pembiayaan Tanpa Jaminan
- f) Pembiayaan Hidup Sehati (Sehat Islamy)

3) Produk Jasa

Adapun produk-produk jasa yang ditawarkan oleh BMT NU Cabang Tambelangan adalah sebagai berikut:

- a) Transfer/Kiriman uang antar bank dalam dan luar negeri
- b) Pendaftaran haji dan umrah
- c) Pembayaran tagihan PLN, BPJS, Telephone, Pulsa, dan lain-lain.
- d) Pembayaran biaya pendidikan Perguruan Tinggi.
- e) Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan.

BMT NU Cabang Tambelangan siap menjemput dan atau mengantarkan tabungan atau pembiayaan ke rumah, kantor, dan atau tempat usaha anggota BMT NU Cabang Tambelangan dengan menghubungi Nomor Handphone Kantor Cabang atau Karyawan yang anggota kenal.

2. Deskripsi Data

Data penelitian dilakukan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang. Pengumpulan data secara langsung dilakukan oleh peneliti dengan menemui responden, hal ini dapat diharapkan supaya lebih efektif.

Survey dengan kuesioner dilakukan pada hari jumat tanggal 5 Maret s/d 20 Maret 2020 di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang dengan jumlah 97 kuesioner yang disebarakan kepada responden.

Penelitian ini menggunakan *non probability sampling (accidental sampling)*, yaitu pengambilam sampling berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja individu/ nasabah yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti.

Berdasarkan 97 responden tersebut, berikut ini adalah rincian data responden berdasarakan variabel yang ditetapkan peneliti antara lain:

Tabel 4.1
Rincian Pengumpulan Data Penelitian dengan Kuisisioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	97
Kuesioner yang kembali	97
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	97
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa kuesioner yang dapat dianalisis lebih lanjut sebanyak 97 kuesioner dengan tingkat pengembalian sebesar 100%.

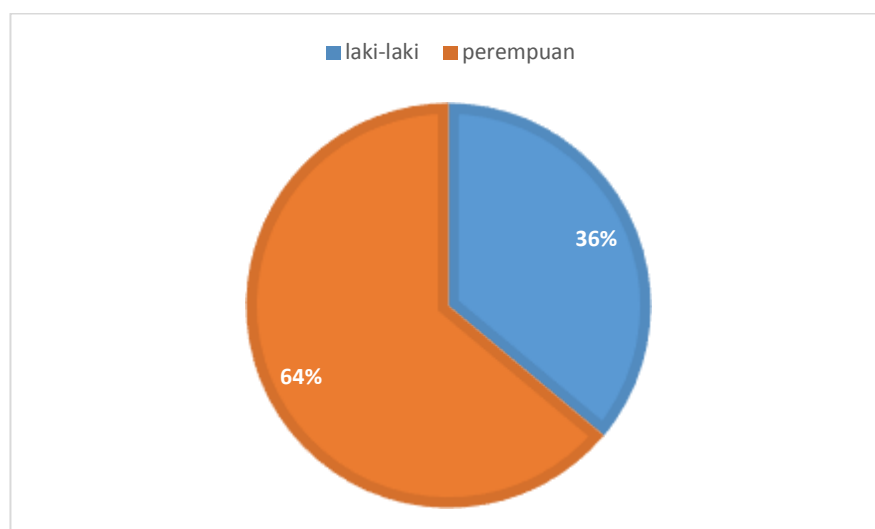
a. Gambaran Umum Responden

Mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan responden di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

1) Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang pada penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin



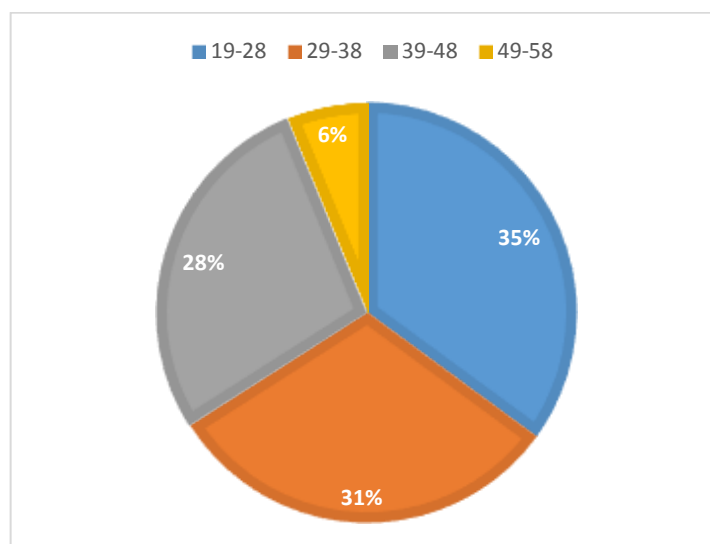
Sumber: Hasil Penelitian 2020

Berdasarkan jenis kelaminnya, untuk responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang dengan persentase 36% dan untuk jenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang dengan persentase 64%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang lebih banyak berjenis kelamin perempuan.

2) Usia Responden

Berikut adalah rincian usia responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini:

Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Hasil Penelitian, 2020

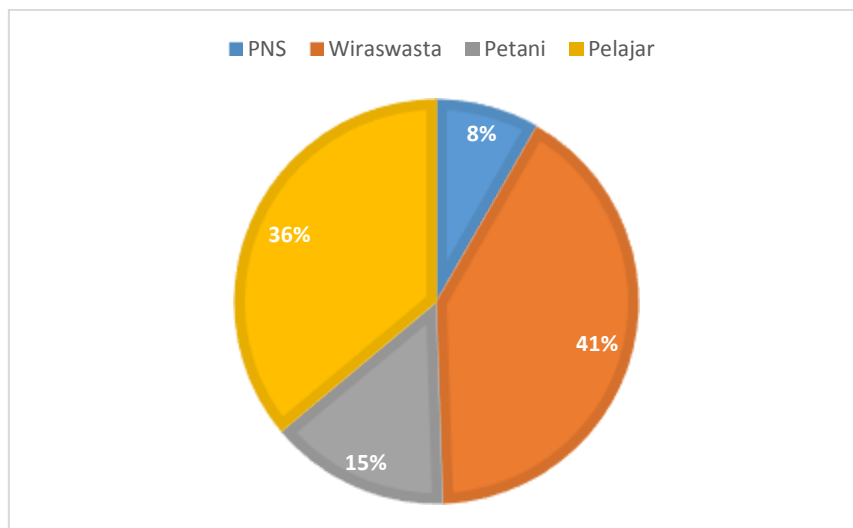
Berdasarkan diagram di atas mengenai usia responden menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi pada penelitian ini dengan kategori usia 19-28 tahun berjumlah 34 nasabah dengan persentase 35%, kategori usia 29-38 tahun berjumlah 30 nasabah dengan persentase 31%, kategori usia 39-48 tahun berjumlah 27 dengan persentase 28%, dan responden dengan kategori 49-58 tahun berjumlah 6 nasabah dengan persentase 6%. Dari diagram tersebut dapat

disimpulkan responden dengan usia 19-28 tahun dengan persentase terbanyak yaitu 35%.

3) Pekerjaan Responden

Pada data mengenai pekerjaan responden berikut ini adalah rincian pada penelitian ini:

Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber: Hasil Penelitian 2020

Mengenai pekerjaan responden diatas menunjukkan bahwa responden diatas menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kategori PNS sebanyak 8 nasabah dengan persentasi 8%, wiraswasta sebanyak 40 nasabah dengan persentase 41%, petani sebanyak 14 nasabah dengan persentase 15%, dan pelajar sebanyak 35 nasabah dengan persentase 36%. Sehingga dapat disimpulkan pekerjaan responden yang paling banyak adalah wiraswasta.

b. Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan skala likert dengan jumlah pernyataan sebanyak 22 item untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) dan pernyataan 8 item untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah sebanyak 30 item.

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 4.2
Distribusi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No. Item	SS:5	S:4	N:3	TS:2	STS:1
1	72	25			
2	56	41			
3	47	49	1		
4	48	47	2		
5	27	46	24		
6	22	59	16		
7	38	57	2		
8	41	54	2		
9	25	68	4		
10	30	61	6		
11	54	33	10		
12	29	52	16		
13	45	47	5		
14	47	48	2		
15	32	45	20		
16	22	55	20		
17	22	66	9		
18	55	38	4		
19	75	22			
20	80	17			
21	66	31			
22	69	28			
Total	1002	989	143		

Pada table diatas menunjukkan sebagian besar responden memberikan sangat setuju, setuju dan netral hal ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan yang sangat baik di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

Pembahasan:

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\} : (n \times 5 \times 22) \\
&= \{(1002 \times 5) + (989 \times 4) + (143 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\} : (97 \times 5 \times 22) \\
&= (5010 + 3956 + 429 + 0 + 0) : (10670) \\
&= 9395 : 10670 \\
&= 0,88 \times 100 \\
&= 88\% \text{ (sangat kuat)}
\end{aligned}$$

2) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.3
Distribusi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No. Item	SS:5	S:4	N:3	TS:2	STS:1
1	34	57	6		
2	55	42			
3	43	46	8		
4	23	74			
5	33	60	4		
6	29	53	15		
7	37	49	11		
8	31	59	7		
Total	285	440	51		

Pada table diatas menunjukkan sebagian besar responden memberikan sangat setuju, setuju dan netral hal ini menunjukkan kepuasan nasabah yang baik di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

Pembahasan:

$$\begin{aligned}
\text{Skor} &= \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\} : (n \times 5 \times 8) \\
&= \{(285 \times 5) + (440 \times 4) + (51 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\} : (97 \times 5 \times 8) \\
&= (1425 + 1760 + 54 + 0 + 0) : 3880 \\
&= 3239 : 3880
\end{aligned}$$

$$=0,83 \times 100$$

=83% (sangat kuat)

3. Uji Kualitas Data

Pada tahapan ini dilakukan pengujian terhadap kualitas data yang akan diolah dalam analisis statistik. Data yang berkualitas akan mempengaruhi signifikan hasil penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dari suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS 25.

Peneliti mengajukan kuisioner yang terdiri dari 22 butir pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan 8 butir pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah, sehingga seluruh pernyataan berjumlah 30 butir dengan interval 1 sampai 5. Dengan jumlah responden sebesar 97 nasabah dan $\alpha = 0,01$ $df = 97-2$ maka nilai r table adalah 0,235. Jika r table < r hitungan maka dinyatakan valid.

Tabel 4.4
Hasil Uji Person Correlation Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	Korelasi	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	X.1	0.366	Valid
	X.2	0.547	Valid
	X.3	0.543	Valid
	X.4	0.553	Valid
	X.5	0.283	Valid
	X.6	0.297	Valid

	X.7	0.548	Valid
	X.8	0.399	Valid
	X.9	0.433	Valid
	X.10	0.526	Valid
	X.11	0.441	Valid
	X.12	0.386	Valid
	X.13	0.428	Valid
	X.14	0.530	Valid
	X.15	0.409	Valid
	X.16	0.401	Valid
	X.17	0.568	Valid
	X.18	0.557	Valid
	X.19	0.494	Valid
	X.20	0.604	Valid
	X.21	0.722	Valid
	X.22	0.560	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.553	Valid
	Y.2	0.716	Valid
	Y.3	0.663	Valid
	Y.4	0.479	Valid
	Y.5	0.597	Valid
	Y.6	0.752	Valid
	Y.7	0.661	Valid
	Y.8	0.624	Valid

Sumber: *Output SPSS 25 (Data diolah)*

Dari table diatas dapat disimpulkan bahwa dalam perhitungannya, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu kualitas pelayanan item pernyataan pada

variabel Y yaitu kepuasan nasabah dinilai valid karena memiliki nilai korekasi variabel X dan variabel Y lebih besar dari 0,235.

b. Uji Realibilitas

Tahapan berikutnya adalah melakukan uji reabilitas terhadap data dengan tujuan mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan.

Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliable.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X	0.827 > 0.60	Reliabel
Y	0.785 > 0.60	Reliabel

Sumber: *Output SPSS 25 (Data diolah)*

Berdasarkan table di atas dapat dilihat bahwa variabel X memiliki nilai *Cronbach Alpa* sebesar 0,827 dan variabel Y *Cronbach Alpa* sebesar 0,785. Hal ini menunjukkan lebih besar dari nilai *Cronbach Alpa* 0,60. Artinya Variabel X (kualiatas pelayanan) variabel Y (kepuasaan nasabah) masing-masing memenuhi kriteria reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Model regresi linear dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya autokorelasi dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Persamaan regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal.⁷¹

Uji normalitas dalam penelitian ini juga menggunakan cara uji Kolmogorov-Smirnov dengan ketentuan jika nilai sig lebih besar dari 5% atau 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar normal, dan jika nilai sig lebih kecil dari 5% maka dapat disimpulkan bahwa residual menyebar tidak normal.⁷²

Tabel 4.6
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.86755544
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.079
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.083 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: *Output SPSS 25 (Data diolah)*

Pada table 4.7 dapat dilihat nilai statistic sebesar 0,098 atau nilai sig yang diperoleh dari uji Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,08 atau 8% lebih besar dari

⁷¹ Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi* (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), hlm. 96.

⁷² *Ibid.*, hlm. 60.

tingkat kekeliruan (α) 5% atau 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi normal dan menunjukkan model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan yang lain yang disusun menurut runtut waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi.⁷³ Pengujian ada tidaknya autokorelasi dilakukan dengan menggunakan metode Durbin-Watson. Pengambilan keputusan pada uji Durbin-Watson adalah sebagai berikut:

- 1) Jika $DW < dL$ atau $DW > 4-dL$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika $dU < DW < 4-dU$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika $dL < DW < dU$ atau $4-dU < DW < 4-dL$, maka tidak menghasilkan kesimpulan pasti.⁷⁴

Adapun cara mendeteksi terjadi autokorelasi dalam model analisis regresi dengan menggunakan Durbin-Watson dapat dijelaskan sebagai berikut:

⁷³ Ibid.

⁷⁴ Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis: Dilengkapi Aplikasi SPSS & Eviews Ed. 1 Cet. 2* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hlm. 60.

Tabel 4.7
Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.179 ^a	.032	.022	2.883	1.842
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah					

Sumber: *Output SPSS 25 (Data diolah)*

Berdasarkan table 4.9 dari kriteria yang dijelaskan diatas diperoleh nilai statistik Durbin-Watson (DW)=1,842. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai batas atas (dU) dan nilai batas bawah (dL) yang diperoleh dari table Durbin-Watson dengan tingkatan signifikansi 5%, jumlah sampel 97 (n=97) dan jumlah variabel independen 1 (k=1). Sehingga nilai dL, dU, 4-dU dijelaskan pada table berikut:

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Asumsi Klasik Autokorelasi

dL	Du	4-dL	4-dU	DW	Keputusan
1,6485	1,6901	2,3515	2,3099	1,842	Tidak ada autokorelasi

Sumber: *Output SPSS 25 (data diolah)*

Tabel di atas menunjukkan nilai DW terletak antara dU = 1,6901 dan 4-dU = 2,3099 ($dU < DW < 4-dU$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam regresi tidak terjadi autokorelasi.

Sedangkan, ketentuan Durbin-Watson (DW) lainnya adalah sebagai berikut:

- 1) Terjadi autokorelasi positif, jika DW di bawah -2 ($DW < -2$).
- 2) Tidak terjadi autokorelasi, jika DW berada di antara -2 dan +2 ($-2 < DW < +2$).

3) Terjadi autokorelasi negatif, jika DW di atas +2 ($DW > +2$).⁷⁵

Dari kriteria tersebut didapatkan hasil bahwa nilai $DW=1,842$ berada di antara -2 dan +2 ($-2 \leq 1,842 \leq +2$), berarti tidak terjadi autokorelasi.

B. Pembuktian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis.⁷⁶ Uji hipotesis model regresi linear sederhana digunakan untuk menguji signifikan atau tidaknya hubungan.

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi bertujuan untuk memprediksi perubahan nilai variabel terikat akibat pengaruh dari nilai variabel bebas.⁷⁷ Persamaan regresi sederhana merupakan model hubungan antara variabel tidak bebas (Y) dan variabel bebas (X).⁷⁸ Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas pelayanan terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu kepuasan nasabah.

⁷⁵ Danang Sunyoto, *Analisis Validitas & Asumsi Klasik Cet. 1* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), hlm. 139.

⁷⁶ Misbahuddin dan Ikbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi 2* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 34.

⁷⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 277.

⁷⁸ Albert Kurniawan, *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 179.

Tabel 4. 9
Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficie nts	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.636	4.950		5.179	.000
	Kualitas Pelayanan	.091	.051	.179	1.989	.020

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: *Output SPSS 25 (Data diolah)*

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana pada table 4.11 diatas diperoleh koefisien variabel independen (X) yaitu Kualiatas pelayanan sebesar 0,091 dan konstants (a) sebesar 25,636, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 25,363 + 0,091$$

Dari model persamaan regresi linear sederhana di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. $a=25,636$ berarti nilai konstanta kualitas pelayanan sebesar 25,636 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan 0, maka kepuasan nasabah memiliki nilai 25,636%
- b. $b=0,091$ dapat diartikan bahwa besarnya koefisien variabel kualitas pelayanan bertanda positif (0,091) mempunyai arti bahwa jika kualitas pelayanan naik 1% maka kepuasan nasabah naik sebesar 0,091%.

2. Uji t

Uji t dalam penelitian ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.10
Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standar dized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.636	4.950		5.179	.000
	Kualitas Pelayanan	.091	.051	.179	1.989	.020

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: *Output SPSS 25 (Data diolah)*

Rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

H₀: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

H_a: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka H₀ ditolak.

Jika $\text{sig} > 0,05$, maka H₀ diterima,⁷⁹ dan

H₀ diterima (H_a ditolak) apabila $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$.

H₀ ditolak (H_a diterima) apabila nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$.⁸⁰

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikan (sig), pada variabel independen (kualitas pelayanan) adalah 0,02, yang berarti nilai sig (0,02) lebih

⁷⁹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS Ed. 1* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm. 300.

⁸⁰ Misbahuddin dan Ikbah Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik, Edisi 2* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm. 104.

kecil dari 0,05. Sehingga kesimpulannya adalah H_0 atau kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Uji t dapat pula dihitung dari nilai t_{hitung} nya, dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Sebagaimana tabel di atas t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 1,989 . Untuk dapat mengetahui besarnya t_{tabel} , perhitungan tersebut didasarkan pada derajat kebebasan $db=n-2$ yaitu $24-2=22$ dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5%, sehingga t_{tabel} sebesar 1,985.

Sehingga dapat diperoleh $t_{tabel} = 1,985$, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,989 > 1,985$), maka H_0 ditolak (H_a diterima). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sampai sejauh mana ketepatan atau kecocokan garis regresi yang terbentuk dalam mewakili kelompok data hasil observasi. Koefisien determinasi menggambarkan bagian dari variasi total yang diterangkan oleh model. Semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka ketepatannya dikatakan semakin baik.

Berdasarkan pengujian dengan menggunakan program SPSS pada tabel model summary di bawah ini:

Tabel 4.11
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.575 ^a	.330	.319	1.318
a. Predictors: (Constant), VAR00001				

Sumber: Output SPSS 25 (Data diolah)

Ketentuan koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

- 1) $R^2 = 0$, berarti tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- 2) $R^2 = 1$, berarti variasi (naik/turunnya) variabel Y adalah 100% dipengaruhi variabel X.
- 3) $R^2 =$ berada di antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$) maka besarnya pengaruh variabel X terhadap variasi (naik/turunnya) variabel Y adalah sesuai dengan nilai R^2 itu sendiri dan selebihnya berasal dari faktor-faktor lain.⁸¹

Hasil statistik pada tabel tersebut diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dinyatakan dengan nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai *R Square* sebesar 0,330 atau 33% sehingga nilai R^2 berada di antara 0 dan 1 ($0 < 0,33 < 1$). Artinya 33% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 67% ($100\% - 33\% = 67\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya seperti keunggulan produk, rasa percaya.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) tersebut memberikan makna bahwa variabel independen (kualitas pelayanan) dalam model regresi ini memberikan pengaruh sebesar 33% variabel dependen (kepuasan nasabah), sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang belum dimasukkan pada penelitian ini. Oleh karena itu, perlu pengembangan penelitian lebih lanjut terkait topik ini.

C. Pembahasan

Penelitian bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dan menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang. Data ini di peroleh dengan menggunakan

⁸¹ Ibid., hlm. 49.

kuesioner yang di berikan kepada nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang dengan jumlah serponden 97 nasabah. Pada bagian ini peneliti akan membahas atau menjawab permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang

Dalam memberikan pelayanan, BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada di dalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dikarenakan adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari nasabah. juga lebih banyak berinteraksi terhadap para nasabah , dengan demikian harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil perhitungan dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah dapat dilihat nilai koefisien variabel X pada analisisregresi linier sederhana yang diketahui sebesar 0,091, dimana apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel tersebut, maka kepuasan nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang akan meningkat 0,091.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan uji signifikan (uji t) untuk mencari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diperoleh t_{hitung} sebesar 1,989 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,985 dengan signifikasi 0,02 lebih kecil dengan tingkat kekeliruan 0,05. Maka dapat disimpulkan H_a teruji sehingga kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah

di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah akan terpenuhi jika pelayanan dilakukan dengan baik. Karena kepuasan nasabah yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang. Pada jangka panjang, hubungan ini akan memungkinkan pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan untuk memahami harapan serta kebutuhan dari nasabah. Nasabah yang puas dengan pelayanan akan melakukan promosi gratis terhadap jasa yang telah diterima nasabah baik promosi langsung maupun tidak langsung. Begitu sebaliknya, apabila nasabah merasa kurang puas terhadap pelayanan BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan maka akan muncul *terrorist customer* yaitu nasabah berbicara hal yang negatif terhadap pelayanan yang diperoleh nasabah, maka hal ini yang harus di waspadai oleh pihak BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan (Verriana, Rusdyana & Anshori, Muhammad. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Mahasiswa Universitas NU Surabaya. Accounting and Management Journal. Vol, 1 (1).) Dengan demikian setiap perusahaan maupun lembaga harus melakukan pelayanan dengan baik, karena kualitas pelayanan memiliki peran yang sangat penting dalam suatu lembaga untuk menjaga hubungan dengan nasabah (*customer relationship*).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunni Rusmawati dan Bhiastika Ristyandi dalam jurnalnya “Analisis Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon”. Hal ini terlihat dari hasil uji t

yang menunjukkan signifikansi sebesar 0,002 atau 0,2% lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

2. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang

Pada pembahasan ini akan menjelaskan tentang rumusan masalah yang kedua, dimana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang.

Dalam penelitian ini *R square* sebesar 0,330 atau 33% yang berarti bahwa variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan variabel independen (kualitas pelayanan) sebesar 33%. Sedangkan sisanya sebesar 67% ($100\% - 33\% = 67\%$) dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini. Seperti keunggulan produk.

Hasil uji koefisien determinasi (R^2) tersebut memberikan makna bahwa variabel kualitas pelayan dalam model regresi ini memberikan pengaruh yang cukup kecil untuk variabel dependen (profitabilitas). Karena bisa dipengaruhi oleh variabel lain seperti produk, produk merupakan salah satu variabel yang menentukan dalam kegiatan suatu usaha, karena tanpa produk, suatu perusahaan tidak dapat melakukan kegiatan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Mayoritas nasabah BMT NU Cabang Tambelangan Sampang lebih mementingkan keuntungan yang didapat dan kualitas produk.

Pengaruh kualitas pelayanan sebesar 33% dapat dikatakan cukup, dengan demikian BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan pada lembaganya agar tercipta kepuasan yang

diharapkan oleh nasabah. Dari beberapa poin pembahasan diatas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh serta berperan penting terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan Sampang. Oleh karena itu, seorang dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar dapat memberikan pelayanan yang prima seorang harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Nasabah memiliki bermacam-macam tipe, penyebar, pendiam, dan hati-hati, masing-masing tipe ini kita harus dekati dengan metode yang berbeda pula. Sehingga untuk memberikan pelayanan terbaik, seorang harus memiliki sikap dan kepribadian yang baik, BMT NU Jawa Timur Cabang Tambelangan harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai, bertanggung jawab pada setiap nasabah dan melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah, berusaha memahami kebutuhan nasabah dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.