

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Profil KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang**

###### **a. Sejarah KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang**

Lahirnya KSPPS BMT NU didasarkan pada keprihatinan pengurus MWC Nahdlatul Ulama Gapura terhadap keadaan masyarakat sumenep pada umumnya, dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya, karena semakin banyaknya rentenir yang beroperasi dengan bunga yang mencapai 50% perbulan yang mencekik usaha masyarakat hingga sulit berkembang.<sup>1</sup> KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang sendiri berdiri dipertengahan tahun 2015, tepatnya pada tanggal 10 Juni 2015. Sebelumnya, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Mal Wat Tamwil Nuansa Umat Jatim Cabang Camplong Sampang (KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang) bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah *Batul Mal Wat Tamwil Nuansa Umat* (KJKS BMT NU).

KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang berlokasi di Jl. Raya Camplong sebelah barat Pasar Camplong, Desa Tambaan, Kecamatan Camplong, Kabupaten Sampang, Kode Pos 9281, Telp: HP 087850129990, SMS Center 087850129990, E-mail Website [www.bmtnu13@yahoo.co.id](http://www.bmtnu13@yahoo.co.id)

---

<sup>1</sup> <https://bmtnujatim.com/> diakses pada tanggal 05 Mei 2022 pukul 12.30.



## **b. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang**

### 1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah dan professional sehingga anggun dalam layanan anggun dalam bekerja dalam rangka menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

### 2) Misi

- a) Menggunakan prinsip-prinsip syari'ah dalam kegiatan ekonomi, memperkuat usaha kecil dan menengah, dan mendorong aghniya (orang mampu) kepada dhuafa (kurang mampu) secara sistematis dan kesinambungan.
- b) Memberikan dukungan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra KSPPS BMT NU.
- c) Demi kesejahteraan bersama, tercapainya pertumbuhan dan hasil usaha yang memadai dan proporsional bagi KSPPS BMT NU dan kesejahteraan bersama.
- d) Penguatan modal sendiri dalam rangka pengembangan jaringan pelayanan KSPPS BMT NU.
- e) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah, dan wakaf.
- f) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, professional dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.

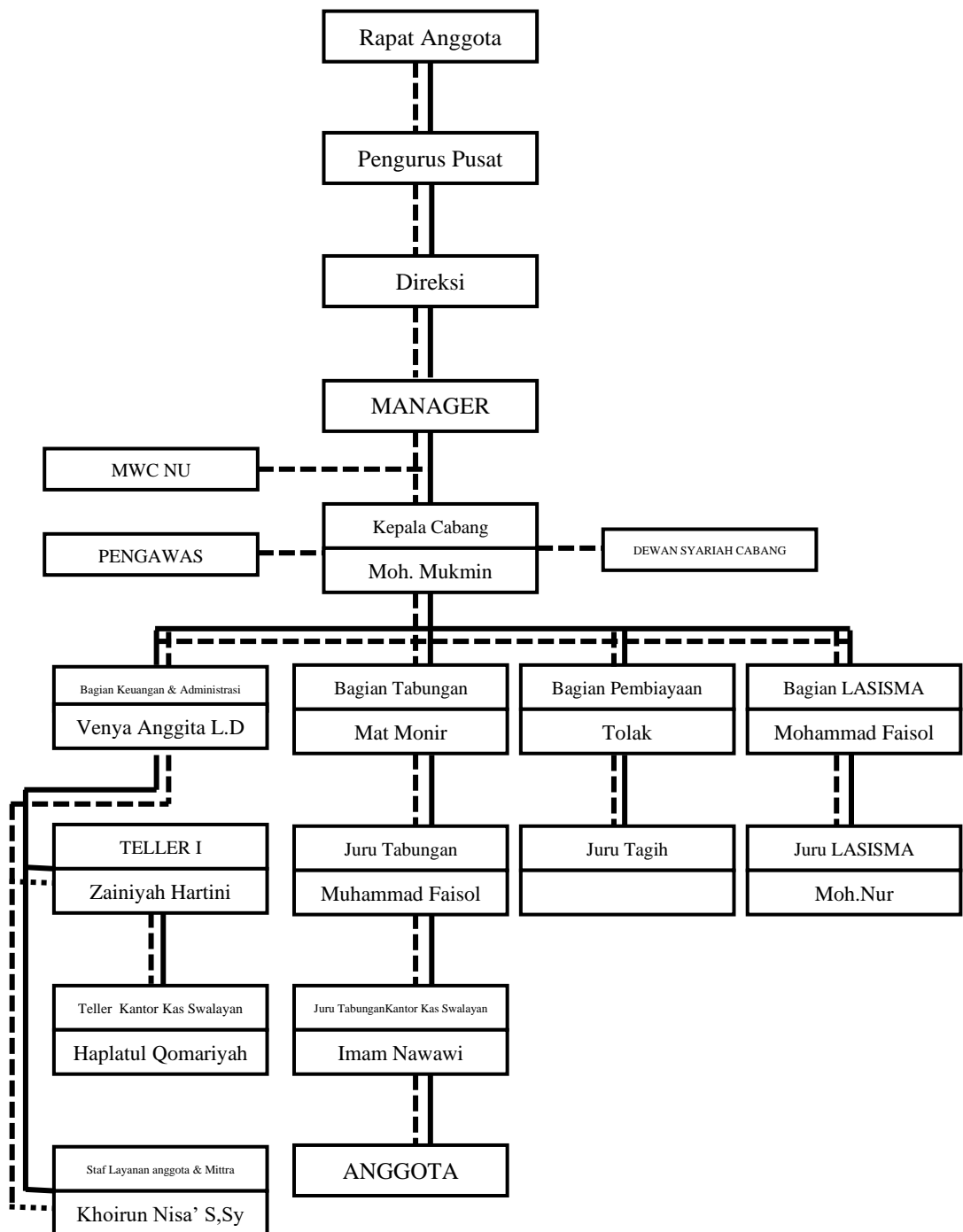
- h) Meciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i) Meningkarkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

**c. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang**

Berikut ini adalah struktur organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang:

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang**



#### **d. Produk KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang**

##### **1) Produk Tabungan / Simpanan**

###### **a) Tabungan SIAGA (Simpanan Anggota)**

Bagi masyarakat yang berminat menjadi anggota dan pemilik BMT NU akan diberikan bagi hasil yang menguntungkan sebesar 700 persen dari SHU melalui penggunaan akad musyarakah. SIAGA terdiri dari siaga pokok berbayar 1 kali yaitu Rp 100.000., siaga wajib perbulan yaitu Rp 20.000., dan siaga khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp 10.000.

###### **b) SIDIQ Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)**

Disediakan bagi masyarakat yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan sistem bagi hasil 45% yang menguntungkan. Penggunaan akad mudharabah mutlaqoh. Bisa distor kapan saja dan penarikannya setiap ajaran baru atau awal semester. Setoran pertama Rp 2.500 dan setoran seterusnya paling sedikit Rp 500.

###### **c) SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadiah Berhadiah)**

Simpanan yang akan mendapatkan untung di awal yaitu dengan mendapatkan hadiah langsung tanpa diundi. Penggunaan akadnya yaitu akad Wadiah Yad Al-Dhamamah yang dapat ditaik pada waktu tertentu.

###### **d) SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah)**

Keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% menggunakan akad mudharabah mutlaqoh. Setoral minimal Rp 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 tahun.

e) SAHARA (Simapanan Haji dan Umrah)

Simapanan untuk mempermudah dalam menunaikan haji dan umroh dengan memperoleh bagi hasil 65% sebagai tambahan biaya haji dan umrah. Penggunaan akadnya akad mudharabah mutlaqah. Setoral awal minimal Rp 1.000.000 dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Bisa dsetor kapan saja dan penarikannya cuman bisa diambil ketikan akan berangkat dan umrah kecuali udur syar'i..

f) SABAR (Simapanan Lebaran)

Simapanan yang akan mempermudah dalam memenuhi kebutuhan lebaran dengan system untung bagi hasil yaitu 55%. Penggunaan akadnya yaitu mudharabah mutlaqoh, setoran awal Rp 25.000 dan setoran seterusnya minimal Rp 5.000. bisa nytor kapan saja dan pengambilannya hanya di bulan puasa.

g) TABAH (Tabungan Mudharabah)

Tabungan atau simapanan yang dapat memudahkan kebutuhan dalam sehari-hari karena tabungan ini disediakan bagi anggota yang ingin melakukan setoran dan penarikannya itu bisa dilaksanakan kapan saja dan setiap saat dengan keuntugan bagi hasil 40%. Penggunaan akadnya akad mudharabah mutlaqoh. Setoran awal Rp 10.000 dan selanjutnya minimal Rp 2.500. tabungan ini merupakan tabungan yang paling banyak diminati yang ada di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang, terbukti banyak yang memilih menjadi anggota

dalam menabung menggunakan tabungan *mudharabah*. Masyarakat percaya dengan menyimpan uangnya pada tabungan *mudharabah* akan aman. Selain itu, produk tabungan *mudharabah* mempunyai beberapa keunggulan seperti setorannya yang sangat ringan, bisa diambil kapan saja, tabungannya bisa dijemput kerumah anggota sehingga anggota tidak repot dalam menabung karena sudah ada karyawan yang siap menjemput ke masing-masing rumah anggota.

## **2) Produk Pembiayaan / Pinjaman**

### a) Al-Qardul Hasan

Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan atau *Cash Tempo*.

### b) Murabahah dan *Ba'I Bit Tsamani Al-Ajil*

Pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin/keuntungan BMT NU. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan, 4bulanan, 6bulanan (*Ba'I Bitsamani Ajil*) dan atau *Cash Tempo* (*murabahah*).

### c) Mudharabah dan musyarakah

Pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan (*mudharabah*) atau sebagian modal kerja (*musyarakah*) dengan pola bagi hasil. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan (*mudharabah*) atau sesuai proporsi modal (*musyarakah*). Jangka



waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan, 4bulanan, 6bulanan, dan atau cash tempo.

d) *Rahn / Gadai*

Pembiayaan dengan menyerahkan barang atau bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai maksimal 92% dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 bulan dan diperpanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang ditanggung pemilik barang. BMT NU mendapatkan ujroh / ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 6 untuk setiap kelipatan Rp 10.000 dari harga barang.

e) Pembiayaan Tanpa Jaminan

Layanan berbasis jamaah (*LASISMA*) merupakan layanan pinjaman/pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok.

f) MAAL

Melayani dan mengelola harta seperti mengumpulkan wakaf atau donasi dari mitra atau anggota.

**3) Produk Jasa**

a) Transfer / kiriman uang antar Bank dan Luar Negara.

b) Pendaftaran haji dan umroh.

Pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, telepon, pulsa, dan lain-lain.

- c) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi.
- d) Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan.

## 2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Pada penelitian ini kuesioner yang disebarakan kepada anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang sebanyak 277 kuesioner. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui langsung responden dengan mendatangi kantor KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang yang dijadikan sampel oleh peneliti. Berikut ini adalah rincian data penyebaran dan pengembalian kuesioner :

**Tabel 4.1**

#### Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner disebarakan	277
Kuesioner tidak kembali	0
Kuesioner kembali	277
Kuesioner digugurkan	0
Kuesioner digunakan	277
Tingkat pengembalian (respon rate)	100%

Sumber: data diolah tahun 2022

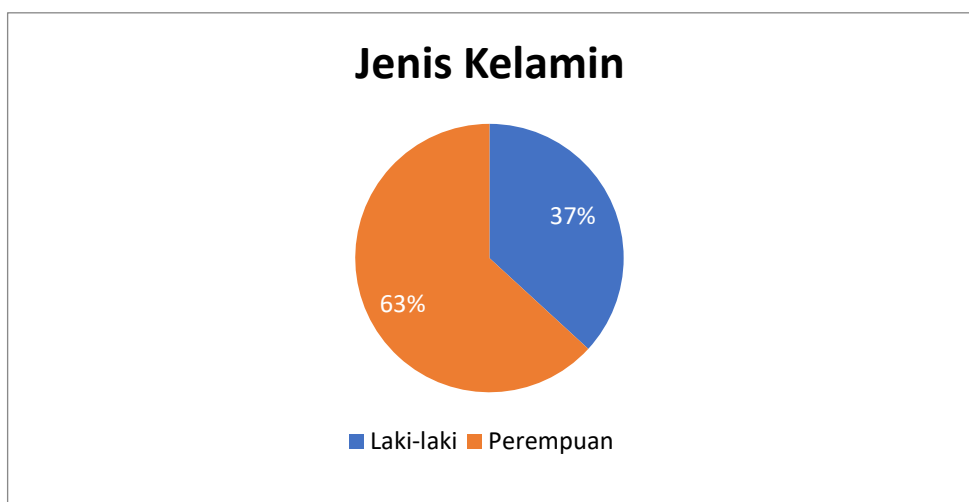
### b. Deskripsi Data Responden

## 1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dirinci sebagai berikut

**Gambar 4.2**

### **Jenis Kelamin**



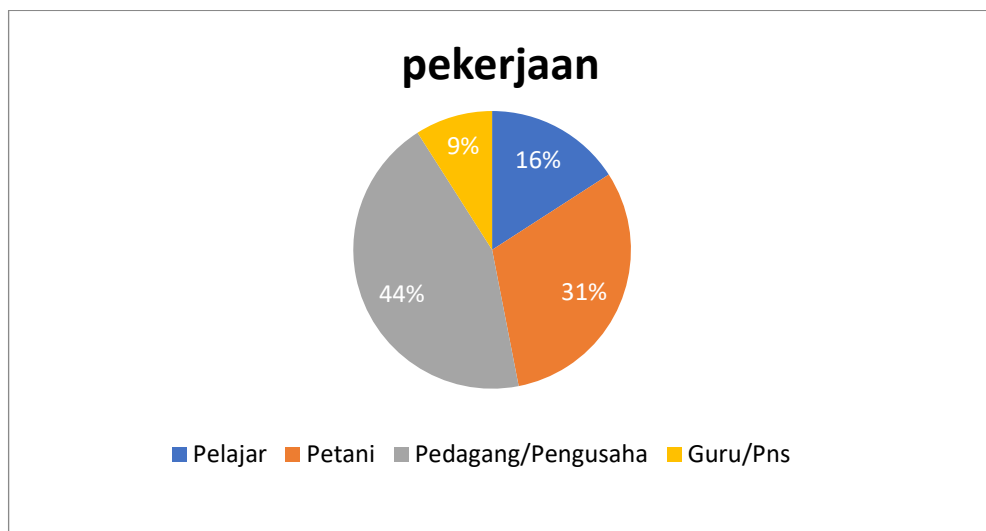
Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang didomisili oleh perempuan dengan jumlah 185 anggota (63%) sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 92 anggota (37%).

## 2) Pekerjaan

Berikut ini adalah spesifikasi pendidikan responden dalam penelitian ini:

**Gambar 4.3**

**Pekerjaan**



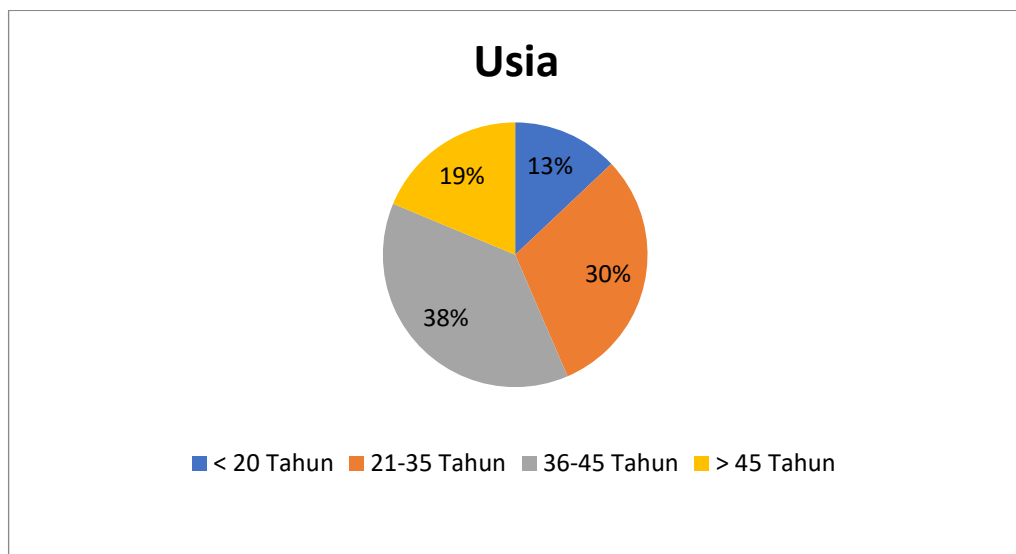
Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan pekerjaan anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang diperoleh pelajar yaitu sebanyak 44 anggota (16%), petani sebanyak 86 anggota (31%), pedagang/pengusaha sebanyak 122 anggota (44%), sedangkan untuk guru/pns sebanyak 25 anggota (9%).

**3) Usia Responden**

Berikut ini merupakan rincian usia responden dalam penelitian ini:

**Gambar 4.4**

**Usia Responden**



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan usia anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang < 20 tahun sebanyak 36 anggota (13%), yang berusia 21-35 tahun sebanyak 85 anggota (30%), yang berusia 36-45 tahun sebanyak 104 anggota (38%), sedangkan yang berusia > 45 tahun sebanyak 52 anggota (19%).

**c. Skala pengukuran Responden**

Tanggapan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang dapat dijelaskan melalui tanggapan responden yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada distribusi frekuensi pada variabel dibawah ini:

### 1) Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dijelaskan pada item pernyataan berikut:

**Tabel 4.2**

**Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Sangat tidak setuju 1		Tidak setuju 2		Kurang setuju 3		Setuju 4		Sangat setuju 5		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					5	1.8	127	45.8	145	52.3	277
2					3	1.1	111	40.1	163	58.8	277
3					11	4.0	123	44.4	143	51.6	277
4					6	2.2	108	39.0	163	58.8	277
5					4	1.4	112	40.4	161	58,1	277
6					3	1.1	115	41.5	159	57.4	277
7					4	1.4	112	40.4	161	58.1	277
8					9	3.2	98	35.4	170	61.4	277
9					5	1.8	91	32.9	181	65.3	277
10					1	.4	119	43.0	157	56.7	277
Total					51		1016		1603		

**Sumber:** Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan Kualitas pelayanan (X1) sangat setuju sebanyak 1603, setuju sebanyak 1016, kurang setuju sebanyak 51, tidak setuju 0 dan sangat tidak setuju 0

$$\text{Skor: } ((\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 10)$$

$$= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (51 \times 3) + (1.016 \times 4) + (1.603 \times 5)) : (277 \times 5 \times 10)$$

$$= (0 + 0 + 153 + 4.064 + 8.015) : 13.850$$

$$= 12.323 : 13.850$$

$$= 0,88 \times 100\% = 88\%$$

Berdasarkan skor kriteria di atas, menunjukkan nilai bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan anggota adalah 88%.

## 2) Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Produk

Tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk dijelaskan ditabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**

**Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk**

No	Sangat tidak setuju 1		Tidak setuju 2		Kurang setuju 3		Setuju 4		Sangat setuju 5		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					2	.7	127	45.8	148	53.4	277
2					7	2.5	108	39.0	162	58.5	277
3					6	2.2	121	43.7	150	54.2	277
4					6	2.2	96	34.7	175	63.2	277
5					10	3.6	116	41.9	151	54.5	277
6					7	2.5	114	41.2	156	56.3	277
7					1	.4	169	61.0	107	38.6	277

8					4	1.4	151	54.5	122	44.0	277
Total					43		1002		1171		

**Sumber:** Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas responden yang menjawab pada setiap pernyataan kualitas produk (X2) dengan jawaban sangat setuju sebanyak 1171, setuju 1002, kurang setuju 43, tidak setuju 0 dan sangat tida setuju 0.

$$\text{Skor: } ((\sum \text{STSx1}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{SSx5})) : (\text{n} \times 5 \times 8)$$

$$= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (43 \times 3) + (1.002 \times 4) + (1.171 \times 5)) : (277 \times 5 \times 8)$$

$$= (0 + 0 + 129 + 4.008 + 5.855) : 11.080$$

$$= 9.992 : 11.080$$

$$= 0,90 \times 100\% = 90\%$$

Berdasarkan skor kriteria di atas, menunjukkan nilai bahwa variabel kualitas produk (X2) terhadap variabel kepuasan anggota adalah 90%.

### 3) Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Anggota

Tanggapan responden responden tentang variabel kepuasan anggota dijelaskan pada item pernyaaan berikut:



**Tabel 4.4**

**Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Anggota**

No	Sangat tidak setuju 1		Tidak setuju 2		Kurang setuju 3		Setuju 4		Sangat setuju 5		Jumlah
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					4	1.4	124	44.8	149	53.8	277
2					2	.7	106	38.3	169	61.0	277
3					8	2.9	106	38.3	163	58.8	277
4					8	2.9	130	46.9	139	50.2	277
5							146	42.7	131	47.3	277
6							123	44.4	154	55.6	277
Total					22		735		905		

Sumber: Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel responden menjawab pada setiap pernyataan kepuasan anggota dengan jawaban sangat setuju sebanyak 905, setuju 735, kurang setuju 22, tidak setuju 0 dan sangat tidak setuju 0.

$$\text{Skor: } ((\sum \text{STSx1}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{SSx5})) : (\text{n} \times 5 \times 6)$$

$$= ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (22 \times 3) + (735 \times 4) + (905 \times 5)) : (277 \times 5 \times 6)$$

$$= (0 + 0 + 66 + 2.940 + 4.525) : 8.310$$

$$= 7.531 : 8.310$$

$$= 0,90 \times 100\% = 90\%$$

Berdasarkan skor kriteria di atas, menunjukkan nilai bahwa variabel variabel kepuasan anggota (Y) berdasarkan tanggapan anggota di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong yaitu 90%.

#### **d. Uji Kualitas Instrumen**

##### **1) Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya setiap pernyataan atau pertanyaan yang digunakan dalam penelitian. Kriteria uji validitas yaitu dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan  $df = n - 2$  dan sig 5%. Jadi jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka instrument penelitian dikatakan valid, sedangkan jika  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

Pada penelitian ini diketahui bahwa nilai  $df = 277 - 2$  adalah 275, dan ( $\alpha = 5\%$ ) sehingga diketahui nilai  $r_{tabel}$  0,117. Berdasarkan uji SPSS nilai  $r$  hitung yang diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

#### **Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y**

Variabel	Item	Koefisien korelasi	$R_{tabel}$	Validitas
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,443	0,117	Valid
	X1.2	0,586	0,117	Valid
	X1.3	0,594	0,117	Valid
	X1.4	0,509	0,117	Valid
	X1.5	0,581	0,117	Valid
	X1.6	0,522	0,117	Valid

	X1.7	0,524	0,117	Valid
	X1.8	0,482	0,117	Valid
	X1.9	0,533	0,117	Valid
	X1.10	0,206	0,117	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,606	0,117	Valid
	X2.2	0,484	0,117	Valid
	X2.3	0,696	0,117	Valid
	X2.4	0,569	0,117	Valid
	X2.5	0,640	0,117	Valid
	X2.6	0,543	0,117	Valid
	X2.7	0,217	0,117	Valid
	X2.8	0,159	0,117	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y1.1	0,572	0,117	Valid
	Y1.2	0,539	0,117	Valid
	Y1.3	0,575	0,117	Valid
	Y1.4	0,597	0,117	Valid
	Y1.5	0,302	0,117	Valid
	Y1.6	0,146	0,117	Valid

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel hasil uji SPSS menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2) dan kepuasan anggota (Y) dinyatakan valid, karena nilai r hitung yang dihasilkan melalui uji analisis SPSS lebih besar dari rtabel.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk melihat jawaban atau tanggapan dari responden akan menghasilkan hasil yang sama jika dilakukan pada tempat dan waktu berbeda. Suatu indikator dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,669	Reliabel
X2	0,652	Reliabel
Y	0,630	Reliabel

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas, semua indikator variabel kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan anggota dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

### e. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui apakah suatu model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas bisa menggunakan uji multikolinearitas. Salah satu cara untuk mengetahui apakah suatu model itu terjadi multikolinearitas atau tidak dengan cara melihat nilai tolerance dan VIF. Sedangkan model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Nilai tolerance dan VIF digunakan untuk menentukan ada tidaknya multikolinearitas. Jika nilai tolerance >

0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut adalah hasil analisis data uji multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,100	1,572		7,061	,000		
	Kualitas Pelayanan	,215	,029	,398	7,417	,000	,911	1,097
	Kualitas Produk	,174	,037	,254	4,731	,000	,911	1,097

a. Dependent Variable: Kepuasan

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk adalah  $0,911 > 0,10$  dan nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk  $1,097 < 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

**Tabel 4.8****Hasil Transform Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.132	.302		7.068	.000		
	SQRT_X1	.278	.037	.398	7.422	.000	.914	1.094
	SQRT_X2	.200	.042	.254	4.734	.000	.914	1.094

a. Dependent Variable: SQRT\_Y

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Hasil transformasi uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk  $0,911 > 0,10$  dan nilai VIF dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk  $1,094 < 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika nilai sig lebih besar dari 0,05 maka variabel tersebut dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas, dan jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat diketahui menggunakan *uji gletser*. Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas menggunakan *uji gletser*.

**Tabel 4.9****Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.373	.946		3.564	.000
	Kualitas Pelayanan	-.006	.017	-.022	-.359	.720
	Kualitas Produk	-.059	.022	-.165	-2.651	.008

a. Dependent Variable: ABS

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil *uji gletser* variabel nilai sig X1 adalah 0,720 dan variabel nilai sig X2 adalah 0,008. Berdasarkan hasil tersebut variabel X1 memiliki nilai sig > 0,05 sedangkan X2 memiliki nilai sig < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan terjadi heteroskedastisitas. Namun dapat diatasi dengan mentransform data.

**Tabel 4.10****Hasil Perbaikan Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.571	.570		2.757	.006
	Kualitas Pelayanan	-.014	.011	-.086	-1.365	.173
	Kualitas Produk	-.009	.013	-.043	-.688	.492

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil perbaikan uji heteroskedastisitas diatas diperoleh nilai sig variabel 0,173 dan 0,492. Berdasarkan hasil tersebut nilai sig variabel X1 dan X2 > 0,05 yang artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah setiap variabel bebas dalam suatu model antar variabel pengganggu berkorelasi (bebas saling mempengaruhi). Cara yang digunakan untuk menguji gejala autokorelasi dengan uji Durbin Watson dengan nilai sig 5%. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dengan melihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**

#### Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,531 <sup>a</sup>	,282	,277	1,231	2,151
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Pada tabel diatas jika nilai DW adalah 2,151. untuk melihat apakah terjadi autokorelasi, nilai DW akan dibandingkan dengan nilai DW tabel dengan cara sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

#### Keputusan Uji Autokorelasi

dL	dU	4-DI	4-dU	DW	Keputusan
1,793	1,807	2,200	2,192	2,151	Tidak terjadi Autokorelasi

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai DW berada di antara nilai dU dan 4 - dU artinya ( $dU < DW < 4 - dU$ ), yang mana ( $1,807 < 2,151 < 2,192$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.



**Tabel 4.13**

**Hasil Transform Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.530 <sup>a</sup>	.281	.276	.11869	2.146
a. Predictors: (Constant), SQRT_X2, SQRT_X1					
b. Dependent Variable: SQRT_Y					

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2,146. Artinya nilai DW berada diantara dU dan 4-dU artinya ( $dU < DW < 4-dU$ ), yaitu ( $1,807 < 2,146 < 2,192$ ), artinya dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

**4) Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal atau tidak. Jika nilai sig > 0,05 maka variabel tersebut dikatakan berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas yang menggunakan uji *Kolmogrov Smirnov*.

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji *Kolmogrov Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		277
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22612197
Most Extreme Differences	Absolute	,041
	Positive	,031
	Negative	-,041
Test Statistic		,041
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber:** Data Primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogrov Smirnov di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,20 yang artinya nilai signifikansi  $(0,20) > 0,05$ . sehingga dapat disimpulkan hasil uji tes pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 4.15**

**Hasil Transform Uji Kolmogrov Smirnov**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		277
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.11825773
Most Extreme Differences	Absolute	.047
	Positive	.032
	Negative	-.047
Test Statistic		.047
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorv smirnov diatas didapatkan hasil sig sebesar 0,200 yang artinya nilai sig  $> 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan hasil uji tes pada penelitian ini berdistribusi normal.

**B. Pembuktian Hipotesis**

## 1. Analisis Regresi Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel bebas dan variabel terikat.

**Tabel 4.16**

### Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.132	.302		7.068	.000		
	SQRT_X1	.278	.037	.398	7.422	.000	.914	1.094
	SQRT_X2	.200	.042	.254	4.734	.000	.914	1.094

a. Dependent Variable: SQRT\_Y

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan data dari hasil uji SPSS. Nilai konstanta adalah 2.132, kualitas pelayanan mempunyai nilai koefisien= 0,278 dan kualitas produk = 0,20. Berdasarkan nilai tersebut maka model persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut:

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

$$Y = 2,132 + 0,278 + 0,200 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut, dapat dipahami melalui penjelasan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta yaitu 2,132 yang menyatakan jika variabel X bernilai 0, maka nilai variabel kepuasan anggota pengguna tabungan tabah sebesar 2,132.

- b. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan adalah 0,278 yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah. Nilai koefisien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota artinya, setiap peningkatan satu-satuan kualitas pelayanan akan menyebabkan meningkatnya kepuasan anggota pengguna tabungan tabah sebesar 0,278.
- c. Nilai koefisien kualitas produk adalah 0,200 yang menunjukkan besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah. Nilai koefisien menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota artinya, jika kualitas produk meningkat satu-satuan maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,200.

## **2. Uji T (Parsial)**

Pengujian ini bertujuan dalam pengambilan keputusan untuk mengukur kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dengan  $\alpha = 0,05$ , pengambilan keputusannya adalah  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang artinya ada pengaruh positif variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, dan jika nilai  $sig < 5\%$  juga sama bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.17****Hasil Uji Signifikasi Secara Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.132	.302		7.068	.000		
	SQRT_X1	.278	.037	.398	7.422	.000	.914	1.094
	SQRT_X2	.200	.042	.254	4.734	.000	.914	1.094

a. Dependent Variable: SQRT\_Y

Sumber: Data primer diolah tahun 2022

Hasil uji T di atas menyatakan bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas pelayanan (X1) adalah  $7,422 > t_{tabel} = 1,968$  dan  $sig\ 0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_{01}$  ditolak yang artinya memiliki pengaruh positif variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan anggota (Y). Sedangkan  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas produk (X2) adalah  $4,734 > t_{tabel} = 1,968$  dan nilai  $sig\ 0,000 < 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_{02}$  ditolak yang artinya memiliki pengaruh positif variabel kualitas produk (X2) terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah (Y).

### 3. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen dengan  $\alpha = 0,05$ . Pengambilan keputusannya yaitu jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen, dan jika nilai  $sig < 0,05$  artinya secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.18****Hasil Uji Signifikasi Secara Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.511	2	.756	53.639	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3.860	274	.014		
	Total	5.371	276			
a. Dependent Variable: SQRT_Y						
b. Predictors: (Constant), SQRT_X2, SQRT_X1						

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Hasil uji F diatas diperoleh  $F_{hitung}$  yaitu 53,639 dan nilai sig 0,000 dengan nilai  $F_{tabel}$  adalah 2,637 artinya  $F_{hitung}$  (53,639) >  $F_{tabel}$  (2,637) dan signifikasinya  $0,000 < 0,05$  artinya semua variabel kualitas pelayanan (X1) dan kualitas produk (X2) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan anggota (Y).

Sehingga dapat disimpulkan  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak yang menunjukkan variabel X1 dan variabel X2 secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y.

**4. Koefisien Detereminasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan sebearapa jauh pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin tinggi nilai  $R^2$  artinya semakin besar juga pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.19****Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.530 <sup>a</sup>	.281	.276	.11869
a. Predictors: (Constant), SQRT_X2, SQRT_X1				

**Sumber:** Data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0,281 atau 28,1%. Artinya 28,1%, yang berarti variabel bebas Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk mampu mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan anggota. dan sisanya 71,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 4.20**

**Hasil Uji Hipotesis**

	<b>Hipotesis</b>	<b>Kesimpulan</b>
Ha1	Terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang	Diterima
Ha2	Terdapat pengaruh positif dari kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.	Diterima
Ha3	Terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.	Diterima

## **C. Pembahasan**

Pembahasan ini dilakukan untuk menganalisis hasil “Pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang”. Secara parsial dan secara simultan.

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.**

Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi linear variabel kualitas pelayanan adalah positif, yang menunjukkan kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan kepuasan anggota sesuai dengan uji regresi linear berganda. dari hasil uji T (parsial) nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan adalah 7,422 dan nilai signifikasinya 0,000 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,968. yang artinya bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,422 > 1,968$ ) dan signifikasinya ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga hasilnya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota pengguna tabungan tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan anggota, karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang, anggota akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga anggota akan terus selalu menabung menggunakan produk Tabungan Tabah. Pelayanan yang baik dimulai dari memperkenalkan produk apa saja yang ada di perusahaan tersebut khususnya di



KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang, dan juga harus diimbangi dengan pengetahuan mengenai pelayanan yang baik dan itu sesuai dengan pekerjaan yang dihadapinya.<sup>2</sup> Kualitas pelayanan yang memuaskan jika layanan yang dirasakan itu sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Selain itu, harapan anggota tercermin pada pelayanan yang baik, ramah, berpenampilan rapi, sopan, ketepatan waktu dan kecepatan merupakan nilai penting yang diharapkan oleh anggota. Secara tidak langsung anggota yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut bahkan dapat diperbaiki citra karyawan atau perusahaan dimata anggota. Jadi, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan dan memberikan kepuasan kepada anggota.<sup>3</sup>

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ivantan, Aris Ariyanto dan Purwanti yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.<sup>4</sup> dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Dwi Cahyani dan Andhika Alvianto yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial.<sup>5</sup> Akan tetapi bertolak belakang dengan penelitian Raudhatul Zahrah, Rahfizah, Supaino dan Akhamd Kholil yang

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 181.

<sup>3</sup> Lailatus Sa'adah dan Abdullah Fajarul Munir, *Kualitas Layanan, Harga dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah), 5-6.

<sup>4</sup> Ivantan, Aris Ariyanto, Purwanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Syariah X." *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2, No. 2, (April, 2020): 417.

<sup>5</sup> Putri Dwi Cahyani, Andhika Alvianto, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spritual Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto," *Jurnal Pemikiran Islam*, 21, No 1 (2020): 34-39.

menyatakan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan.<sup>6</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang.**

Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi linear variabel kualitas pelayanan adalah positif, yang menunjukkan bahwa kualitas produk berhubungan langsung dengan kepuasan anggota sesuai dengan uji regresi linear berganda. Pada uji t nilai thitung untuk variabel kualitas produk adalah 4,734 dan taraf signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,734 > 1,968$ ) dan nilai sig ( $0,000 < 0,05$ ). yang menunjukkan bahwa  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

Kualitas produk merupakan karakteristik dari suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.<sup>7</sup> Kualitas produk menjadi salah satu tolak ukur untuk meningkatkan kepuasan anggota, pengalaman akan suatu produk akan mempengaruhi anggota untuk terus menabung, sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas produknya serta produk disesuaikan dengan kebutuhan anggota, karena semakin tinggi kualitas produk yang diberikan kepada anggota, maka semakin tinggi tingkat kepuasan anggota yang dihasilkan. Oleh sebab itu, KSPPS BMT NU Cabang Camplong Sampang harus memberikan kualitas produk yang baik kepada anggota baik dari segi pengetahuan produknya,

---

<sup>6</sup> Raudhatul Zahrah Rahfizah, Supaino, Ahmad Kholil, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan," *Jurnal Nisbah*, 6, No. 1 (2020): 25-26.

<sup>7</sup> Rosnaindi Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Sulsel: Global RCI, 2017), 37

cara bertransaksinya dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kualitas produk itu sendiri guna meningkatkan atau memberikan kepuasan kepada anggota khususnya yang menggunakan produk tabungan mudharabah.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang, maka anggota akan merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan, sehingga anggota akan terus selalu aktif menabung menggunakan produk Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anggi Rahayu dan Susianto yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.<sup>8</sup> Dan bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hilman Rismanto yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah tabungan PT Bank X Bandung.<sup>9</sup>

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pengguna Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang**

Dari hasil uji F (simultan) diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 53,639 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,637. Hal ini menunjukkan

---

<sup>8</sup> Anggi Rahayu, Susianto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mahramah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan." *Jurnal FEB*, 1, No. 1, (April, 2019): 501.

<sup>9</sup> Hilman Rismanto, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan PT Bank X Bandung" *Jurnal Ilmu Sosial, Politik & Humaniora*, 2, No. 1 (2019), 55.

bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $53,639 > 2,637$ ) dan nilai sig ( $0,00 < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_{03}$  ditolak. Artinya variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan anggota. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dukungan kepada anggota untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan dan kualitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada anggota.<sup>10</sup> Kualitas produk sangat ditentukan oleh keunikan produk seperti halnya produk tabungan mudharabah yang mempunyai beberapa keunggulan seperti setorannya yang sangat ringan, bisa diambil kapan saja, tabungannya bisa dijemput kerumah anggota sehingga anggota tidak repot dalam menabung dan masih banyak lagi keunggulan dalam menggunakan tabungan mudharabah, sehingga dengan banyaknya keunggulan ini dapat memberikan manfaat dan kepuasan kepada anggota. Selain itu seseorang dikatakan memperoleh kepuasan apabila kinerja dari suatu produk atau pelayanan yang diterimanya sama dengan harapannya, sebaliknya ketidakpuasan nasabah akan terjadi ketika kinerja dari suatu produk atau jasa yang diterima dibawah harapannya akan produk atau pelayanan tersebut.<sup>11</sup>

Sehingga semakin meningkat kualitas pelayanan dan kualitas produk, maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota pengguna dalam menabung menggunakan produk Tabungan Tabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong

---

<sup>10</sup> Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik di Era Global* (Surabaya, Prenadamedia Group, 2017), 194

<sup>11</sup> Muhammad Santoso, *Loyalitas Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon* (Yogyakarta: Deepublish, 2019) 58.

Sampang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Raudhatul Zahrah, Rahfizah, Supaino dan Akhmad Kholil yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.<sup>12</sup> Dan juga diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Rahayu dan Susianto yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Raudhatul Zahrah Rahfizah, Supaino, Ahmad Kholil, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan," *Jurnal Nisbah*, 6, No. 1 (2020): 25-26.

<sup>13</sup> Anggi Rahayu, Susianto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mahramah (Studi Kasus PT. Bank Sumut KCPSy Kota Baru Marelan." *Jurnal FEB*, 1, No. 1, (April, 2019): 501.