

## BAB IV

### DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum KSPPS BMT NU Cabang Galis

###### a. Profil Umum KPPS BMT NU Cabang Galis

Nama Lembaga : KSPPS. BMT NU Jawa Timur Cabang Galis

Alamat : Jalan Raya Pamekasan-Sumenep, Pandian,  
Ponteh, Kec. Galis, kabupaten Pamekasan, Jawa  
Timur.

HP : 0817-0374-7444

Telp./Fax : -

Website : -

Email : [bmtnu\\_galis12@yahoo.com](mailto:bmtnu_galis12@yahoo.com)<sup>1</sup>

###### b. Sejarah KSPPS BMT NU Cabang Galis

KJKS BMT NU semakin lama berkembang sehingga dapat membuka cabang diberbagai kecamatan termasuk di kecamatan galis, pamekasan, jawa timur. Tempatnya terletak di jalan raya sumenep pamekasan (sebelah barat pasar keppo) desa ponteh, kec. Galis, kab. Pamekasan kode pos 69382. Yang melatar belakangi dalam berdirinya BMT NU Cabang Galis adalah kegelisahan MWC NU Galis terhadap ekonomi warga NU yang mayoritas masyarakat kecil dan atas

---

<sup>1</sup>Irma Munafatillah *WawancaraLangsung* ( 23 maret 2022)

dasar kegelisahan tersebut akhirnya di adakanlah rapat plano MWC NU untuk mendirikan BMT NU Cabang Galis.

Pada awal tahun 2015 MWC NU Galis melaukan studi banding ke BMT paragaan. Pada bulan maret MWC NU Galis berkunjung ke BMT gapura pusat. Setelah kunjungan MWC NU galis ke BMT pusat pada bulan april MWC NU galis menerima kunjungan balasan dari BMT NU pusat untuk menyepakati mendirikan BMT NU cabang galis.

BMT NU cabang galis resmi didirikan pada bulan mei 2015, dengan modal awal 25.000000 dan karyawan sebanyak 5 orang yang terdiri dari kepala cabang (zainal Abidin), keuangan, admin, dan umum yang disingkat menjadi Adum (administrasi umum) (farikul isbahah,S.E), pembiayaan (hasanuddin S.pd), Tabungan (imam maulidi S.kom), dan teller (titin musyarrofah).

KSPP.Syariah BMT NU Cabang Galis mulai merekrut pengelola baru yang ditempatkan di bagian jemput tabungan karena sebelumnya bagian petugas jemput tabungan merasa kewalahan menjemput tabungan di BMT NU Cabang Galis karena mengalai perkembangan yang cukup pesat, bagus dan signifikan. Dan sampai saat ini di usia BMT NU Cabang Galis yang masih 6 tahun sudah memiliki 9 pengelola. Yang terdiri dari kepala cabang (Imam Maulidi S.kom), 1 Adum (Titin Musyarrofah S.E. sy), 2 Teller (Irma Munafatillah S.E dan Heni Sunaira), 1 bagian pembiayaan (Moh.

Zainullah S.pd), 1 bagian lasisma (Nur Hayati S.E), serta 3 bagian tabungan(Faridatus Shalehah S.E, Al-Mutaabbit Billah S.ag, Eva Kurniawati).<sup>2</sup>

### **c. Visi dan Misi BMT NU**

#### **1) Visi**

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga mampu melayani dan melampaui harapan anggota pada tahun 2018 memiliki prestasi di tingkat nasional dengan aset Rp. 20 milyar menuju kesejahteraan anggota yang mardhâtillah.

#### **2) Misi**

- a) Menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah serta membina kepedulian *Aghniyâ* (orang mampu) kepada *Dhuafâ* (orang kurang mampu) secara terpolo dan berkesinambungan.
- b) Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh anggota dan mitra KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur.
- c) Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPP Syariah BMT NU Jawa Timur yang layak serta proporsional untuk kesejahteraan bersama.
- d) Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan Syariah BMT NU Jawa Timur

---

<sup>2</sup>Imam Maulidi *Wawancara Langsung* ( 23 maret 2022)

e) Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syariah.

**d. Legalitas KPPS BMT NU Jawa Timur**

Tanggal Berdiri : 4 Mei 2007

Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007

TDP :132125200588

SIUP : 503/6731/SIUP-K/435.114/2007

NPWP : 02.599.962.4-608.000

Alamat : Jalan Raya Gapura- Desa Gapura Tengah Kec.  
Gapura Kab. Sumenep Kode pos 69472

Telp/Fax : 0328 661654

Email : [bmt\\_gapura@yahoo.co.id](mailto:bmt_gapura@yahoo.co.id)

Website : [www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com)<sup>3</sup>

---

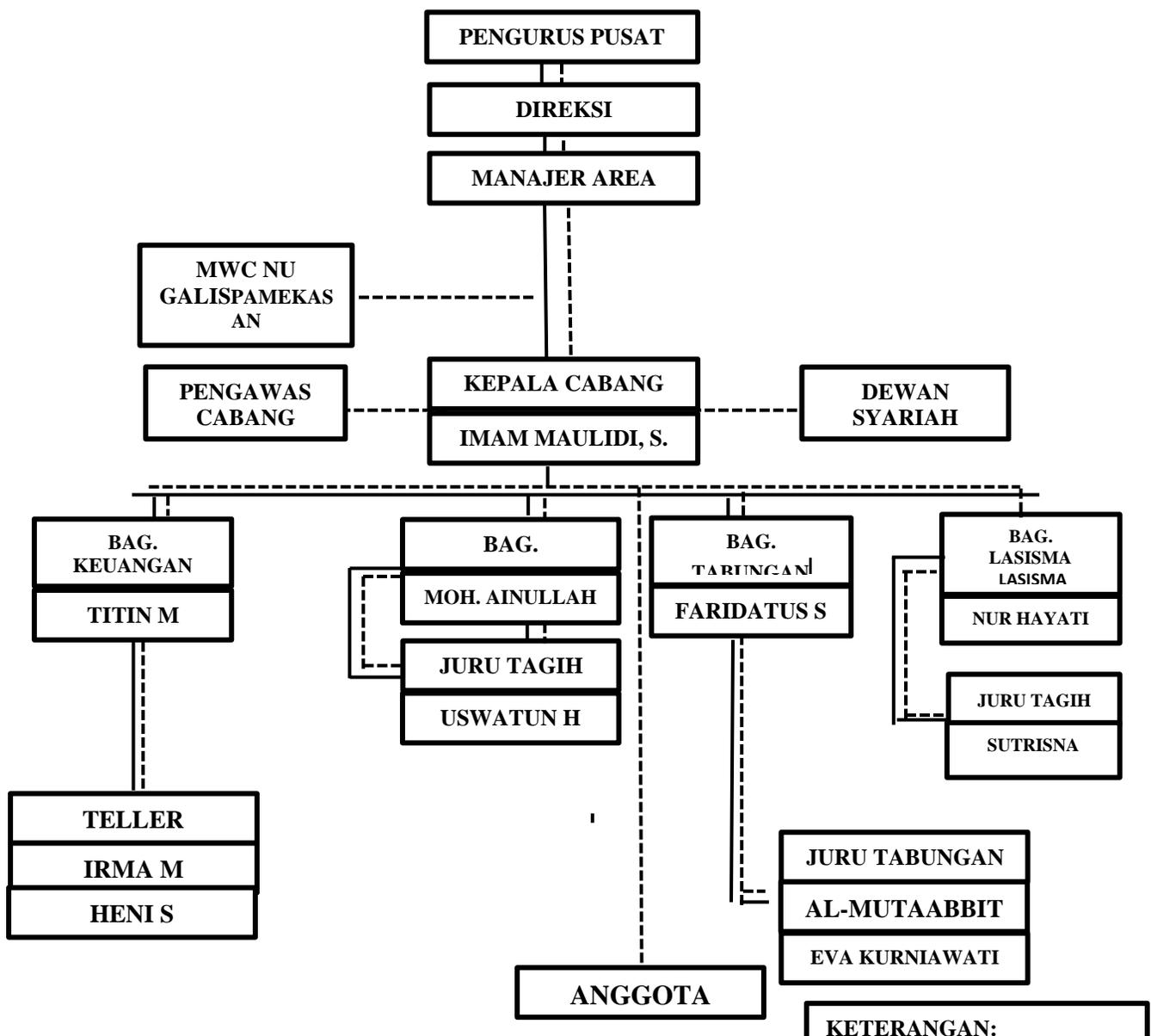
<sup>3</sup>Zainal Abidin *Wawancara Langsung* ( 23 maret 2022)

### e. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi yang ada di KSPP.Syariah BMT NU Cabang Galis sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi BMT NU Cabang Galis**



## 2. teristik Data Penelitian dan Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Pada penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah Anggota BMT NU Cabang Galis. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada anggota yang sudah menggunakan produk gadai emas di KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan. Jadi hal ini dikarenakan bahwa mereka sudah mempunyai penilaian terhadap produk gadai emas tersebut. sehingga mereka mempunyai anggapan tersendiri mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan anggota. Berdasarkan data anggota yang diperoleh peneliti jumlah kuesioner yang disebarkan sebanyak 97 kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS Versi 24, dengan sampel terpenuhi. Berikut ini adalah rincian data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Tabel4.1**

#### **Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner yang disebarkan	97
Kuesioner yang kembali	97
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	97
Tingkat pengambilan	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

## b. Deskripsi Data Responden

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin

Jenis kelamin anggota yang menggunakan produk gadai emas yang menjadi responden sebagai berikut:

**Tabel4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	16	16.5	16.5	16.5
	Perempuan	81	83.5	83.5	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS Data Primer, 2022

Tabel menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 81 orang dengan persentase 83,5% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 16 orang dengan persentase 16,5%. Berdasarkan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa pengguna Produk Gadai Emas di KSPP. Syariah BMT NU Cabang Galis didominasi oleh perempuan.

### 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Anggota yang menggunakan produk gadai sebagai responden sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-30	30	30.9	30.9	30.9
	31-40	42	43.3	43.3	74.2
	>40	25	25.8	25.8	100.0
	Total	97	100.0	100.0	

Sumber: output SPSS Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden berdasarkan usia 20-30 berjumlah 30 orang dengan persentase 30.9%, untuk responden dengan usia 31-40 berjumlah 42 orang dengan persentase 43.3%, dan untuk usia > 40 berjumlah 25 orang dengan persentase 25.8%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas usia responden BMT NU Cabang Galis berusia >31-40.

### c. Skala Pengukuran Responden

#### 1) Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan X1

Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dijelaskan pada item pernyataan berikut:

**Tabel 4.4**

### Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan X1

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	46	47,4	40	41,2	10	10,3	1	1	-	-	97	100,0
2	51	52,6	25	25,8	14	14,4	5	5,2	2	2,1	97	100,0
3	28	28,9	39	40,2	27	27,8	3	3,1	-	-	97	100,0
4	47	48,5	43	44,3	6	6,2	1	1	-	-	97	100,0
5	37	38,1	31	32,0	19	19,6	4	4,1	6	6,2	97	100,0
Total	209	215,5	178	183,5	76	78,3	14	14,4	8	8,3	485	500,0

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan kualitas pelayanan (X1) dengan menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 209, responden memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 178, responden menjawab kurang setuju (KS) sebanyak 76, responden menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 14, dan responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 8.

$$\text{Skor} = \frac{(\text{STS} \times 1) + (\text{TS} \times 2) + (\text{KS} \times 3) + (\text{S} \times 4) + (\text{SS} \times 5)}{n \times 5 \times 5}$$

$$(n \times 5 \times 5)$$

$$= \frac{(8 \times 1) + (14 \times 2) + (76 \times 3) + (178 \times 4) + (209 \times 5)}{(97 \times 5 \times 5)}$$

$$(97 \times 5 \times 5)$$

$$= \frac{8 + 28 + 228 + 712 + 1.045}{2.425}$$

$$2.425$$

$$= 0,833 \times 100$$

$$= 83.3\%$$

## 2) Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk X2

Tanggapan responden terhadap kualitas produk dijelaskan pada item pernyataan berikut:

**Tabel 4.5**

**Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk X2**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	33	34,0	42	43,3	21	21,6	1	1	-	-	97	100,0
2	31	32,0	38	39,2	24	24,7	2	2,1	2	2	97	100,0
3	24	24,7	31	32,0	34	35,1	3	3,1	5	5,2	97	100,0
4	40	41,2	32	33,0	20	20,6	2	2,1	3	3,1	97	100,0
Total	128	131,9	143	147,5	99	102	8	8,3	10	10,3	388	400,0

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan kualitas produk (X2) dengan menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 128, responden memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 143, responden menjawab kurang setuju (KS) sebanyak 99, responden menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 8, dan responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 10.

$$\text{Skor} = \frac{(\text{STS} \times 1) + (\text{TS} \times 2) + (\text{KS} \times 3) + (\text{S} \times 4) + (\text{SS} \times 5)}{(n \times 4 \times 5)}$$

$$(n \times 4 \times 5)$$

$$= \frac{(10 \times 1) + (8 \times 2) + (99 \times 3) + (143 \times 4) + (128 \times 5)}{(97 \times 4 \times 5)}$$

$$(97 \times 4 \times 5)$$

$$= \frac{10 + 16 + 297 + 572 + 640}{1.940}$$

$$1.940$$

$$= 0,791 \times 100$$

= 79.1%

### 3) Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Anggota Y

Tanggapan responden tentang kepuasan anggota dijelaskan pada item pernyataan berikut:

**Tabel 4.6**

**Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Anggota Y**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	46	46,9	30	30,6	20	20,4	-	-	1	1,0	97	100,0
2	44	44,9	33	33,7	18	18,6	2	2,1	-	-	97	100,0
3	37	37,8	30	30,6	22	22,4	5	5,1	3	3,1	97	100,0
Total	127	129,6	93	94,9	60	61,4	7	26,2	4	4,1	291	300,0

Sumber: Data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden menjawab pada setiap item pernyataan Kepuasan Anggota (Y) dengan menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 127, responden memberikan jawaban setuju (S) sebanyak 93, responden menjawab kurang setuju (KS) sebanyak 60, responden menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 7, dan responden menjawab sangat tidak setuju (STS) sebanyak 4.

$$\text{Skor} = \frac{(\text{STS} \times 1) + (\text{TS} \times 2) + (\text{KS} \times 3) + (\text{S} \times 4) + (\text{SS} \times 5)}{(n \times 3 \times 5)}$$

$$(n \times 3 \times 5)$$

$$= \frac{(4 \times 1) + (7 \times 2) + (60 \times 3) + (93 \times 4) + (127 \times 5)}{(97 \times 3 \times 5)}$$

$$(97 \times 3 \times 5)$$

$$= \frac{4 + 14 + 180 + 372 + 635}{1.455}$$

$$= 0,828 \times 100$$

$$= 82.8\%$$

$$= 82.8\%$$

### 3. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul. Pengujian statistik deskriptif melalui pengujian nilai *mean*, *median*, *modus*, *standar deviasi*, dan *varians*.

Berikut ini adalah nilai *output* statistik deskriptif yang diperoleh:

**Tabel 4.7**  
**Hasil Statistik Deskriptif**

		Statistics		
		TX1	TX2	TXY
N	Valid	97	97	97
	Missing	0	0	0
Mean		20.8247	15.8247	12.4227
Median		22.0000	16.0000	13.0000
Mode		23.00	16.00 <sup>a</sup>	13.00
Std. Deviation		3.21782	2.79885	2.18820
Variance		10.354	7.834	4.788

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: Output SPSS 24, Data Primer yang Diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai total Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai *mean* sebesar 20.8247, nilai *median* sebesar 22.0000, nilai *standart deviasi* sebesar 3.21782, nilai *varians* sebesar 10.354. Dan untuk nilai total Kualitas Produk (X2) memiliki nilai *mean* sebesar 15.8247, nilai *median* sebesar 16.0000, nilai *standart deviasi* sebesar 2.79885, nilai *varians* sebesar 7.834. Sedangkan untuk nilai total Kepuasan Anggota (Y) memiliki nilai *mean* sebesar 12.4227, nilai *median* sebesar 13.0000, nilai *standart deviasi* sebesar 2.18820, dan nilai *varians* sebesar 4.788.

#### **4. Uji Kualitas Data**

Berdasarkan instrumen penelitian yang digunakan, maka untuk melihat kualitas data yang dihasilkan dapat dievaluasi menggunakan uji validitas dan reabilitas yang diuji menggunakan SPSS. Berikut uji validitas dan reabilitas.

##### **a. Uji Validitas**

Dalam penelitian ini jumlah sampel yaitu  $(n) = 97$  dan besarnya *degree of freedom* (df) dapat dihitung,  $(n-2) = (97-2) = 95$  dan  $\alpha = 5\% = 0.05$ . Dan hasil yang diperoleh oleh  $r$  tabel = 0.1996. jika  $r$  hitung lebih besar dari pada  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif maka setiap pernyataan dikatakan valid, begitupun sebaliknya apabila  $r$

hitung lebih kecil daripada  $r$  tabel maka setiap pernyataan dikatakan tidak valid.

Berikut adalah hasil uji validitas:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas**

<b>Variabel</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>r Hitung</b>	<b>r Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>X1 (kualitas pelayanan)</b>	X1.1	0,632	0,1996	Valid
	X1.2	0,840	0,1996	Valid
	X1.3	0,645	0,1996	Valid
	X1.4	0,665	0,1996	Valid
	X1.5	0,829	0,1996	Valid
<b>X2 (kualitas Produk)</b>	X2.1	0,651	0,1996	Valid
	X2.2	0,744	0,1996	Valid
	X2.3	0,745	0,1996	Valid
	X2.4	0,841	0,1996	Valid
<b>Y (kepuasan anggota)</b>	Y1	0,745	0,1996	Valid
	Y2	0,762	0,1996	Valid
	Y3	0,883	0,1996	Valid

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

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

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reabilitas adalah tingkat seberapa besarnya suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten terhadap situasi apapun. Uji reabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai *cronbach's alpha* dengan tingkat atau taraf yang digunakan. Untuk mengetahui apakah pernyataan bersifat reliabel atau tidak maka kita harus melihat nilai *Alpha Cronbach's*, yaitu jika nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 maka pertanyaan/pernyataan tersebut dikatakan reliabel, namun sebaliknya jika nilai *Alpha Cronbach's* < 0.60 maka pertanyaan/pernyataan tersebut dikatakan tidak reliabel.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,773	Reliabel
X2	0,735	Reliabel
Y	0,716	Reliabel

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka indikator dari tabel di atas dapat dikatakan Reliabel dan dapat melakukan uji selanjutnya.

## 5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai apakah nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini baik atau tidak. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

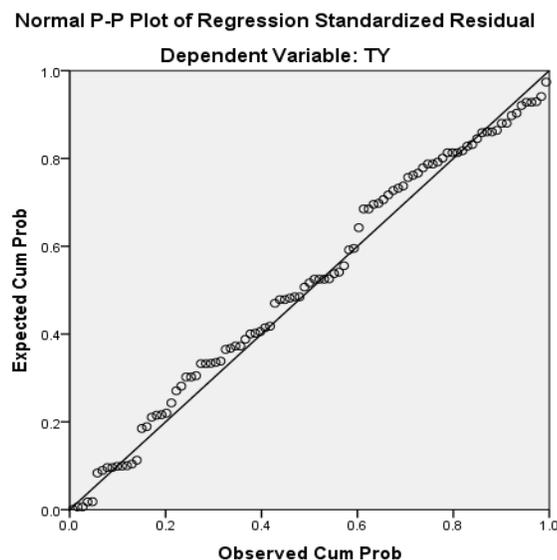
**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas residual ini digunakan untuk mengetahui nilai residual yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Cara untuk menguji kenormalan datanya yaitu menggunakan grafik normal probability plot dan juga menggunakan uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov*. Jadi jika nilai signifikansi  $>0,05$  maka dapat dikatakan data berdistribusi normal dan begitupula sebaliknya. Hasil dar uji *One Sampel Kolmogrov Smirnov* pada penelitian ini sebagai berikut:

**1) Uji Grafik Normal *ProhbabilityPlot***

**Gambar 4.2**

**Hasil Uji Normalitas Probhability plot**



Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan penyebaran data mengikuti garis normal. Jadi, dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal.

## 2) Uji Normalitas *One Sampel KolmogorovSmirnov*

Pada uji normalitas menggunakan uji *One Sampel Kolmogorov Smirnov* bisa dideteksi apakah berdistribusi normal atau tidak, dengan membandingkan nilai sig dengan tingkat kepercayaan 5%. Jadi jika nilai signifikansi probability  $> \alpha = 0.05$  dapat dikatakan bahwa data yang dianalisis berdistribusi normal, begitu juga sebaliknya.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji *One Sampel KolmogorovSmirnov***  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.31907814
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.048

Negative	-0.079
Test Statistic	.079
Asymp. Sig. (2-tailed)	.160 <sup>c</sup>

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

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah 0,160, karena nilai signifikan lebih dari 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dilakukan bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Nilai tolerance  $> 0,01$  sedangkan nilai VIF  $< 10$  maka dikatakan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi. Namun jika nilai tolerance  $< 0,01$  sedangkan nilai VIF  $> 10$  maka dikatakan bahwa ada multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

Hasil analisis data untuk uji multikolinearitas menggunakan SPSS. Berikut hasil analisis data uji multikolinearitas dapat dilihat pada data berikut ini:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.011	.919		1.100	.274		
TX1	.258	.058	.380	4.437	.000	.528	1.894
TX2	.381	.067	.488	5.701	.000	.528	1.894

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel  $> 0.10$  dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) kedua variabel independen  $< 10$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

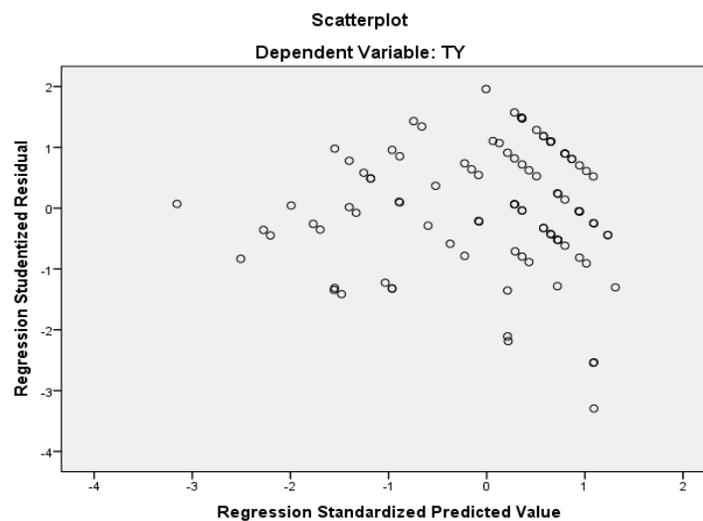
Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji grafik scatterplot dan uji glejser dengan ketentuan apabila pada uji t untuk variabel bebas memiliki nilai sig  $> 0,05$  (5%) maka dapat dipastikan tidak terdapat heteroskedastisitas. Hasil uji pada penelitian ini sebagai berikut:

#### 1) Uji Grafik *Scatterplot*

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas yaitu jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur

(bergelombang, melebar, menyempit) maka itu dapat dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi Heteroskedastisitas.

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot**



Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan grafik scatterplot di atas menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar angka 0 pada sumbu Y. kemudian titik-titik juga tidak menumpuk dan membentuk suatu pola.

## 2) Uji Glejser

Uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glejser dapat dideteksi terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu apabila pada variabel independen nilai sig < 0,05 maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas, dan sebaliknya jika para variabel independen nilai sig > 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas *Glejser***

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.175	.557		.314	.754
	TX1	.037	.035	.146	1.041	.300
	TX2	.006	.041	.021	.149	.882

a. Dependent Variable: Abs\_Res  
Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Dari hasil tabel diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai sig. yaitu  $0,300 > 0,05$ . Variabel kualitas produk (X2)  $0,882 > 0,05$  jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

#### **d. Uji Autokorelasi**

Menguji ada atau tidaknya gejala autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson.

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.798 <sup>a</sup>	.637	.629	1.33304	1.900

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1  
b. Dependent Variable: TY  
Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Pada tabel model summary diatas, diketahui bahwa nilai Durbin Watson (DW) = 1.900 sedangkan dU dapat dilihat pada tabel Durbin Watson dengan jumlah variabel independen yang digunakan pada penelitian ini ( $k= 2$ ) dan  $n$  (banyaknya sampel) = 97 dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ )= 5% (0,05) di dapati dari nilai dL dan Du sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

<b>N</b>	<b>DW</b>	<b>DL</b>	<b>DU</b>	<b>4-Dl</b>	<b>4-dU</b>	<b>Keputusan</b>
97	1.900	1.6275	1.7116	2,3725	2,2884	Tidak ada masalah autokorelasi

Pada tabel tersebut dapat dikatakan bahwa nilai DW sebesar, 1,900 berada diantara  $dU = 1,7116$  dan nilai  $4-dU = 2,2884$  ( $dU < DW < 4-dU$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ada autokorelasi.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

### **1. Uji Hipotesis**

#### **a. Analisis Regresi Linier Berganda**

Uji regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.011	.919		1.100	.274
	TX1	.258	.058	.380	4.437	.000
	TX2	.381	.067	.488	5.701	.000

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari analisis regresi diperoleh koefisien variabel independen kualitas pelayanan (X1) = 0,258, untuk variabel kualitas produk (X2) = 0,381 serta konstanta 1,011 Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon \\
 &= 1,011 + 0,258X_1 + 0,381X_2 + \varepsilon
 \end{aligned}$$

Dari model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 1,011. Hal ini menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan, kualitas produk bernilai tetap (konstan), maka nilai kepuasan anggota naik sebesar 1,011.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 0,258. jadi, apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1 sartuan,

maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,258 di KSPPS. BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

- c. Nilai koefisien regresi variabel (X2) yaitu, 0,381. Jadi, apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas produk sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas produk sebesar 0,381 di KSPPS. BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

#### **b. Uji F(uji simultan)**

Uji simultan atau uji F bertujuan untuk mengetahui besarnya dari variabel independen secara bersama- sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	292.633	2	146.317	82.340	.000 <sup>b</sup>
	Residual	167.037	94	1.777		
	Total	459.670	96			

a. Dependent Variable: TY

b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 82,340 > F tabel sebesar 3,09 dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau variabel kualitas pelayanan, dan kualitas

produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

### c. Uji t(uji parsial)

pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan  $\alpha = 0,05$ , dasar pengambilan keputusannya ialah  $T_{hitung} > T_{tabel}$ , maka disimpulkan bahwa ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial, begitupun sebaliknya. Sementara itu, jika nilai  $sig < 5\%$  maka artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Parsial (t)**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	1.011	.919		1.100	.274
	TX1	.258	.058	.380	4.437	.000
	TX2	.381	.067	.488	5.701	.000

a. Dependent Variable: TY  
Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah,2022

Berdasarkan tabel 4.17 diatas diketahui pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut:

- a) Pada variabel kualitas pelayanan (X1) menunjukkan bahwa t hitung sebesar  $4,437 < t \text{ tabel } 1,985$  dengan taraf signifikan  $0,000 > 0,05$ . Jadi, dapat disimpulkan H0 ditolak atau variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.
- b) Pada variabel kualitas produk (X2) menunjukkan bahwa t hitung sebesar  $5,701 < t \text{ tabel } 1,985$  dengan taraf signifikansi  $0,000 > 0,05$ . Jadi, dapat disimpulkan H0 ditolak atau variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

#### d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada dasarnya semakin tinggi nilai  $R^2$  maka variabel bebas akan memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.798 <sup>a</sup>	.637	.629	1.33304

a. Predictors: (Constant), TX2, TX1

b. Dependent Variable: TY

Sumber: Output SPSS Data Primer Diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas di peroleh nilai Adjusted R Square yaitu sebesar 0,629 atau 62,9%. Hal ini tersebut menunjukkan bahwa dari variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan kualitas produk yaitu

sebesar 62,9% dan sisanya 37,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

#### **1. H<sub>1</sub>: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.**

Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry, mengatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai sesuatu secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan anggota. Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan anggota setelah menggunakan jasa produk tersebut. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melampaui harapan anggota.<sup>4</sup>

Berdasarkan tabel hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS. Syariah BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan. Yang mana hal ini ditunjukkan oleh hasil uji T (secara Parsial) bahwa variabel kualitas pelayanan  $4,437 < t$  tabel  $1,985$  dengan taraf signifikansi  $0,001 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan sebagaimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

---

<sup>4</sup>Lovelock, wirtz, dkk, "Pemasaran Jasa Jilid II "(Terjemahan Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera), Jakarta: Erlangga:2007.154.

Hal tersebut membuktikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang akan dirasakan oleh anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan. kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang lembaga, melainkan berdasarkan persepsi anggotanya. Sebagaimana anggotalah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan anggota itu sesuai atau melebihi harapan anggota, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan terhadap anggota. Namun, kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan di bawah harapan maka pelayanan dianggap tidak berkualitas atau mengecewakan anggota.

penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh khoirotn nisa' dan imam sopingi, dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kualitas layanan, emosional marketing dan spiritual marketing terhadap kepuasan nasabah tabungan, menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji t yang menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 5,311 dengan taraf signifikansi 0,000.<sup>5</sup>

## **2. H<sub>2</sub>: Pengaruh Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.**

---

<sup>5</sup>Khoirotn Nisa', dan Imam Sopingi, "Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan" JIES: Journal of Islaic Economics tudies 1, no.1(februari 2020): 55.

Menurut Kotler dan Armstrong, mengatakan bahwa kualitas produk merupakan salah satu faktor pendorong kepuasan anggota. Kualitas produk adalah kemampuan produk dalam melaksanakan berbagai fungsi termasuk ketahanan, keterandalan, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk menggambarkan sejauh mana kemampuan produk tersebut dalam memenuhi dan memuaskan kebutuhan anggota. Dalam teori tersebut mengindikasikan bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan anggota.<sup>6</sup>

Pengaruh kualitas produk gadai emas terhadap kepuasan anggota berdasarkan hasil perhitungan secara parsial atau uji t yaitu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t bernilai  $5,701 < t \text{ tabel } 1,985$  dengan taraf signifikansi  $0,000 > 0,05$  yang mana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hal ini membuktikan bahwa semakin baik kualitas produk gadai emas di BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan maka akan mengalami peningkatan terhadap kepuasan anggota. Karena kualitas produk di BMT NU ini sesuai dengan kebutuhan anggota serta memiliki produk yang dapat memenuhi kebutuhannya akan merasa puas dengan produk tersebut.

penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Resita Cahyani, dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar,

---

<sup>6</sup>Kotler dan Armstrong, "Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I, (Jakarta: Erlangga, 2008), 273.

menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis uji t yang menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 6,345 dengan taraf signifikansi 0,000.<sup>7</sup>

**3. H<sub>3</sub>: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Gadai Emas Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.**

Menurut Kotler dan Keller, mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan hal yang sangat penting yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan anggota, maka akan menyebabkan kepuasan anggota yang tinggi pula. <sup>8</sup>

Berdasarkan hasil uji F yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas/ pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan, Dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 82,340 > F tabel sebesar 3,09 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05 sebagaimana hipotesis H<sub>3</sub> menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan, yang artinya apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk gadai emas maka akan meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Galis Kabupaten Pamekasan.

---

<sup>7</sup>Resita Cahyani, "Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar", (Skripsi, Muhammadiyah Makassar, 2020)65.

<sup>8</sup>Kotler dan Armstrong, "Manajemen Pemasaran Jilid I, (Jakarta: Erlangga, 2009).144.

penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh kartika nur rahmawati, dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di kedai bangsawan klaten, menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 64,80%.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup>Kartika Nur Rahmawati, "Pengaruh Kualitas Produk, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen di Kedai Bangsawan Klaten" (Skripsi, Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta), 86.