

## BAB IV

### DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

###### a. Sejarah Berdirinya

Berdirinya NU pada tahun 1926 salah satunya adalah didasari oleh semangat mengembangkan ekonomi kerakyatan. Hal ini dapat terlihat sebelum secara formal NU berdiri, terlebih dahulu ada yang bernama *Nahdlatut Tujar* (kebangkitan ekonomi). Hal ini tidak lepas dari keinginan untuk mengembangkan perekonomian, agar umat Islam, khususnya warga NU, terlepas dari kemiskinan. Karena Warga Nahdliyin mayoritas berada digaris kemiskinan dan juga didasari atas beberapa keadaan.<sup>1</sup>

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Proppo pada khususnya dimana kesejahteraannya tidak ada peningkatan secara signifikan. Padahal etos kerjanya cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura *asapok angen abantal ombek* (berselimut angin dan berbantal ombak).

BMT NU cabang Proppo berdiri sejak tanggal 09 Januari 2017 dimana BMT NU cabang Proppo berkat perjuangan dari pengurus mwc nu dan segala karyawan BMT NU cabang Proppo berkembang sangat pesat dari sejak tahun 2017 sampai

---

<sup>1</sup> [www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com) diakses pada tanggal 29 Maret 2022, pukul 15.18.

2018 sekarang ini bmt nu cabang Proppo memiliki nasabah yang aktif menabung 800 orang. BMT NU cabang Proppo sudah terdaftar dan dapat pengakuan dari pemerintah sebagai lembaga koperasi simpan pinjam dengan badan hukum yang ber No: 188.4/11/BH/XVI/26/435.1132007. NPWP: 02.599.962.4-608.800. Ijin Usaha Simpan Pinjam: P2T/21/09.06/02/II/2016. Pengesahan PAD: P2T/7/09.02/01/II/2016. Dan Akta Notaris No: 10 tgl.04.05.2007. Akta (perubahan) No: 14 tgl 12.11.2014 dan No: 21 tgl 18.12.2015 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah ( KJKS ) Baitul Maal wa Tamwil Nuansa Umat yang disingkat dengan BMT NU.

#### **b. Visi dan Misi**

Setiap perusahaan atau lembaga yang didirikan memiliki tujuan, tujuannya adalah untuk memperoleh keuntungan dan sekaligus mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut perusahaan menetapkan Visi dan Misi bisnis untuk usahanya. Visi dan Misi perusahaan ditetapkan dalam rangka untuk mengarahkan perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Adapun Visi dan Misi BMT NU yaitu:

##### **1) Visi:**

Terwujudnya BMT NU yang Jujur, Tablqiw, Fathonah Amanah, Dan Profesional.

##### **2) Misi:**

a) Menerapkan prinsip-prinsip syari'at dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniyaa

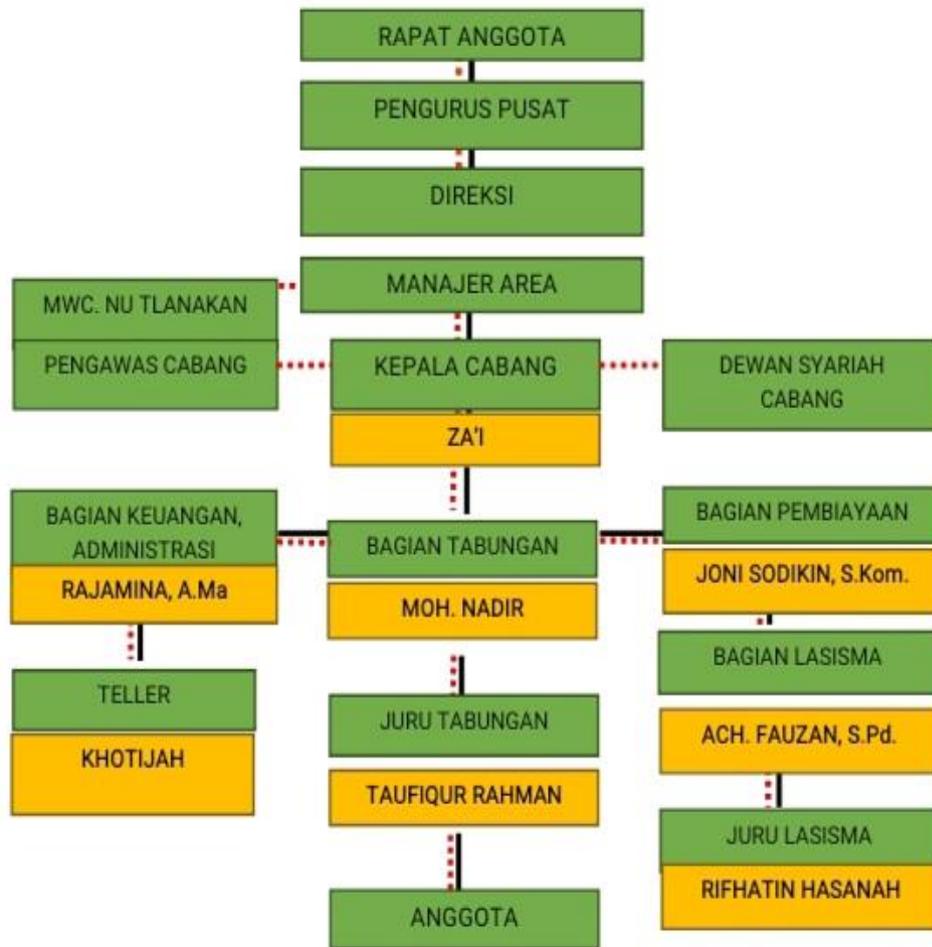
(transliterasi) (orang mampu) kepada dhuafaa (kurang mampu) secara terpola dan berkesinambungan.

- 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.

**c. Struktur Organisasi**

**Gambar 4.1**

**Struktur Pengelola Bmt Nu Cabang Proppo Kabupaten Pamekasan**



Sumber: BMT NU Cabang Proppo Kabupaten Pamekasan, 2022

## 2. Deskripsi Data

### a. Deskripsi Data Penelitian

Menurut hasil penelitian yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, maka di peroleh responden sebagai berikut:

Tabel 4.1

#### Rincian Penyebaran Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarakan	94
Kuesioner yang tidak kembali	0

Kuesioner yang kembali	94
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	94
Tingkat Pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang di	100%

**Sumber:** Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah kuesioner yang disebarakan adalah 94. Kuesioner yang digunakan juga berjumlah 94. Jadi, tingkat pengembalian yang digunakan 100%.

### **b. Deskripsi Data Responden**

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik penelitian. Karakteristik penelitiannya terdiri dari:

#### **1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

**Tabel 4.2**

#### **Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

<b>jenis_kelamin</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	39	41,5	41,5	41,5
	Wanita	55	58,5	58,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**Sumber:** Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti,2022

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden adalah perempuan sebanyak 55 orang dengan presentase 58,5% dan sisanya adalah laki-laki sebanyak 39 orang dengan presentase 41,5%.

## 2) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	37	39,4	39,4	39,4
	31-40	33	35,1	35,1	74,5
	41-50	24	25,5	25,5	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**Sumber:** Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti,2022

Tabel 4.3 menunjukkan dari segi usia respnden yang diambil adalah 21-30 tahun sebanyak 37 orang, dengan presentase 39,4%, untuk usia 31-40 tahun sebanyak 33 orang dengan presentase 35,1%, dan sisanya untuk usia 41-50 tahun sebanyak 24 orang dengan presentase 25,5%.

## 3) Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Nasabah

**Tabel 4.4**

### **Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Pendidikan terakhir
---------------------

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	3	3,2	3,2	3,2
	SMP	5	5,3	5,3	8,5
	SMA	58	61,7	61,7	70,2
	S1	28	29,8	29,8	100,0
	Total	94	100,0	100,0	

**Sumber:** Output SPSS, Ver 24, Data primer diolah peneliti,2022

Tabel 4.4 menunjukkan dari segi pendidikan terakhir responden yang diambil adalah pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 3 orang dengan presentase 3,2%, untuk SMP sebanyak 5 orang dengan presentase 5,3%, untuk SMA sebanyak 58 orang dengan presentase 61,7%, dan pendidikan terakhir S1 sebanyak 28 orang dengan presentase 29,8%.

### c. Deskripsi Variabel Responden

Instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dan jumlah pernyataan sebanyak 5 butir untuk variabel kepercayaan (X1), 5 butir untuk variabel kualitas pelayanan (X2), dan 3 butir untuk variabel loyalitas nasabah (Y).

**Tabel 4.5**

### Daftar Pernyataan Kuesioner

Kepercayaan		
NO	Pernyataan	Keterangan
1	Pekerja atau karyawan di BMT NU Cabang Proppo jujur dalam melaksanakan pekerjaannya.	X1.1
2	BMT NU Cabang Proppo adalah koperasi yang dapat dipercaya.	X1.2

3	Penanganan yang diberikan BMT NU Cabang Proppo sangat baik dan berkualitas.	X1.3
4	Karyawan BMT NU Cabang Proppo mampu melindungi dan melayani nasabahnya.	X1.4
5	BMT NU Cabang Proppo menerima dan mendengarkan saran dengan baik.	X1.5
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
1	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai keinginan dengan baik.	X2.1
2	Karyawan BMT NU Cabang Proppo melakukan pekerjaannya dengan profesional dan menjelaskan produknya secara tepat.	X2.2
3	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dari nasabah.	X2.3
4	Kepahaman karyawan BMT NU Cabang Proppo terhadap kebutuhan nasabah.	X2.4
5	Karyawan memberi waktu pelayanan mengenai produk yang cukup pada pelanggan.	X2.5
<b>Keputusan Anggota</b>		
1	Saya merasa puas dengan produk yang saya pakai, dan ingin melakukan pembelian lagi kedepannya.	Y1
2	Saya tidak ingin pindah ke bank lain dari BMT NU Cabang Proppo.	Y2
3	Merekomendasikan kepada pihak lain untuk menggunakan produk pembiayaan gadai emas di BMT NU Cabang Proppo.	Y3

Berdasarkan tabel diatas, peneliti mendapatkan jawaban responden sebanyak 94 responden yang terdiri dari variabel kepercayaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan loyalitas nasabah (Y). Hasil dari jawaban tersebut dikelompokkan dengan menghitung tabel frekuensi dan presentasinya. Penilaian setiap butir pertanyaan diberi skor 5,4,3,2,1. Adapun dari hasil pengelompokannya sebagai berikut:

**1) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan (X1)**

**Tabel 4.6**

**Respon Variabel Kepercayaan (X1)**

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	48	51	36	39	10	10	-	-	-	-	94
2	54	57	34	36	6	7	-	-	-	-	94
3	43	46	41	44	10	10	-	-	-	-	94
4	55	59	35	37	4	4	-	-	-	-	94
5	67	71	23	25	4	4	-	-	-	-	94
<b>Jumlah</b>	<b>267</b>		<b>169</b>		<b>34</b>						<b>470</b>

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kepercayaan sebanyak 267 terjawab sangat setuju, 169 terjawab setuju, dan 34 menyatakan kurang setuju.

**2) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

**Tabel 4.7**

**Respon Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	49	52	43	46	2	2	-	-	-	-	94
2	56	60	34	36	4	4	-	-	-	-	94
3	43	46	47	50	4	4	-	-	-	-	94
4	54	57	38	41	2	2	-	-	-	-	94
5	61	65	30	32	3	3	-	-	-	-	94
<b>Jumlah</b>	<b>263</b>		<b>192</b>		<b>15</b>						<b>470</b>

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan sebanyak 263 terjawab sangat setuju, 192 terjawab setuju, dan 15 menyatakan kurang setuju.

### 3) Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Loyalitas Nasabah (X1)

Tabel 4.8

#### Respon Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

No Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	45	48	45	48	4	4	-	-	-	-	94
2	42	44	40	43	12	13	-	-	-	-	94
3	32	34	50	53	12	13	-	-	-	-	94
<b>Jumlah</b>	<b>119</b>		<b>135</b>		<b>28</b>						<b>282</b>

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan loyalitas nasabah sebanyak 119 terjawab sangat setuju, 135 terjawab setuju, dan 28 menyatakan kurang setuju.

### 3. Uji Instrumen (Kualitas Data)

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reabilitas, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) versi 24. Berikut ini merupakan uji validitas dan reabilitas.

**a. Uji Validitas**

Uji validasi ini digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dan diuji *pearson correlation*. Untuk mengetahui tingkat validasi makadilakukan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dan nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df = n-2$ ,  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $\alpha = 5\%$ ). Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Penelitian ini besarnya  $df$  yakni  $94 - 2$  atau  $92$  dan  $\alpha = 5\%$  hasil yang diperoleh  $r_{tabel} 0,2028$  . Selanjutnya hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS, diperoleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  yang hasilnya sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Uji Validitas X1**

Variabel	Correlation	r-tabel	Kesimpulan
X1.1	0,873**	0,2028	Valid
X1.2	0,809**	0,2028	Valid
X1.3	0,775**	0,2028	Valid
X1.4	0,810**	0,2028	Valid
X1.5	0,809**	0,2028	Valid

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2022

**Tabel 4.10**

**Uji Validitas X2**

Variabel	Correlation	r-tabel	Kesimpulan
X2.1	0,806**	0,2028	Valid
X2.2	0,792**	0,2028	Valid
X2.3	0,797**	0,2028	Valid
X2.4	0,837**	0,2028	Valid
X2.5	0,791**	0,2028	Valid

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2022

**Tabel 4.11**

**Uji Validitas Y**

Variabel	Correlation	r-tabel	Kesimpulan
Y1	0,810**	0,2028	Valid
Y2	0,877**	0,2028	Valid
Y3	0,827**	0,2028	Valid

**Sumber:** Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2022

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa hasil r-hitung yang lebih besar daripada nilai r-tabel. Maka, indikator dari variabel kepercayaan (X1), kualitas pelayanan (X2), dan loyalitas anggota (Y) yaitu valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

## b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan SPSS menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Bila hasil koefisien reliabilitas dari semua variabel menunjukkan positif dan signifikan, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Kuesioner dinyatakan reliabel jika *Alpha Cronbach*  $> 0,600$  dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah  $0,600$ . Berikut ini adalah tabel hasil dari uji reliabilitas:

**Tabel 4.12**  
**Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach Alpha</i></b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>X1</b>	<b>0,867</b>	<b>Reliabel</b>
<b>X2</b>	<b>0,864</b>	<b>Reliabel</b>
<b>Y</b>	<b>0,785</b>	<b>Reliabel</b>

**Sumber:** Data Primer diolah tahun 2022

Dari keterangan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,600$ . Dengan demikian variabel kepercayaan,

kualitas pelayanan, dan loyalitas nasabah dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model regresi termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik juga untuk menilai baik tidaknya model regresi yang dikembangkan. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 23. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

##### a. Uji Normalitas

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

**Tabel 4.13**

#### Hasil Uji Normalitas

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,06593678
Most Extreme Differences	Absolute	,057
	Positive	,057
	Negative	-,056
Test Statistic		,057
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:** Output SPSS ver 24, tahun 2022.

Berdasarkan pada uji normalitas Kolmogrov smirnov di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,200. Artinya nilai signifikan  $> 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji Multikolinearitas

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

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	,719	1,067		,674	,502		
	x1	,147	,077	,235	1,912	,059	,301	3,327
	x2	,398	,087	,560	4,558	,000	,301	3,327

a. Dependent Variable: y

**Sumber:** Output SPSS ver 24, tahun 2022.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari setiap variabel  $> 0,10$  dan nilai VIF dari setiap variabel  $< 10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi pada penelitian ini.

### c. Uji Autokorelasi

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

**Tabel 4.15**  
**Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi**

<b>Hipotesis Nol</b>	<b>Keputusan</b>	<b>Jika</b>
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Nodecision	$dl < d < du$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$

Tidak ada korelasi negative	Nodeciasion	$4 - du < d < 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif dan negative	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Berdasarkan rumus di atas, maka dalam penelitian ini hasil uji autokorelasi berdasarkan pada program SPSS ver24 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,767 <sup>a</sup>	,588	,579	1,078	1,824

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

**Sumber:** Output SPSS ver24, tahun 2022.

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai DW atau d sebesar 1,782. Maka untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut nanti dibandingkan dengan nilai D. tabelnya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.17**

**Hasil Keputusan**

DI	Du	4 - dl	4 - du	D	Keterangan
1,6211	1,7078	2,3789	2,2922	1,824	Tidak ada autokorelasi

Keterangan:

Tabel diatas menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,824 berada di antara nilai  $du = 1,7078$  dan nilai  $4-du = 2,2922$  ( $Du < D < 4 - Du$ ), maka dapat

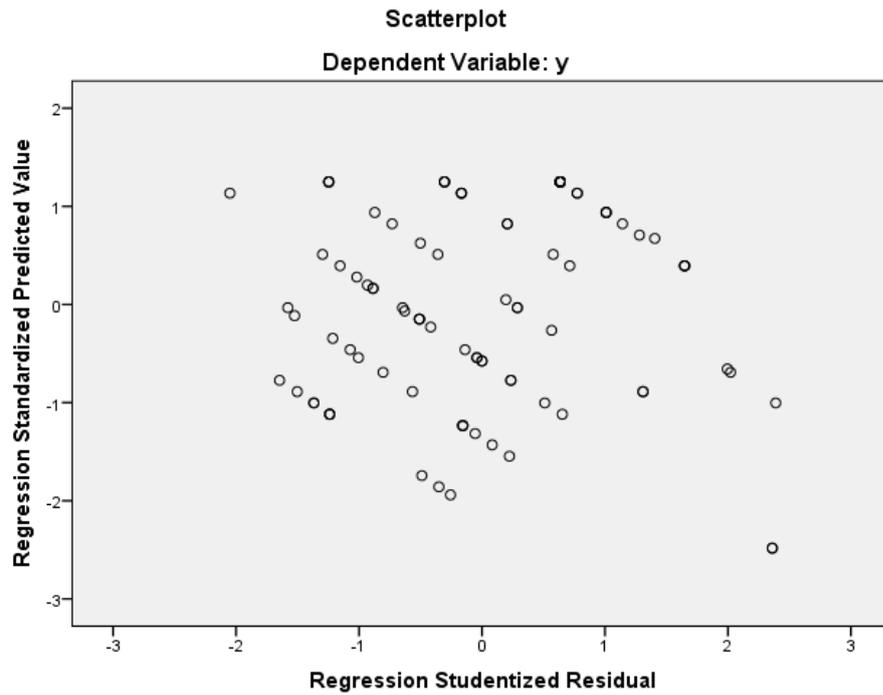
disimpulkan bahwa dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

#### **d. Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan nilai residualnya.

#### **Gambar 4.2**

#### **Hasil Uji Heterokedastisitas dengan *Scatter Plot***



**Sumber:** Output SPSS, 2022.

Berdasarkan gambar 4.5 diatas dari hasil output SPSS 23, grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, di mana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas. Untuk lebih memastikan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, peneliti juga melakukan uji Glejser. Apabila hasil signifikansi  $> 0,05$ , maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil uji *Glejser*:

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Heterokedastisitas dengan Uji *Glejser***

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1,527	,612		2,495	,014
	x1	,027	,044	,115	,605	,547
	x2	-,056	,050	-,213	-1,124	,264

a. Dependent Variable: abs\_res

**Sumber:** Output SPSS Ver 24, tahun 2022.

Berdasarkan pada hasil uji *glejser* diatas dapat menunjukkan bahwa nilai sig variabel X1 sebesar 0,547 dan nilai sig variabel X2 sebesar 0,264. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai sig variabel X1 dan X2  $> 0,05$ . Jadi dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Pada uji analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar pola hubungan atau pengaruh positif atau negative antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut ini merupakan tabel dari hasil uji analisis regresi linear berganda:

**Tabel 4.19**

**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,719	1,067		,674	,502
	x1	,147	,077	,235	1,912	,059
	x2	,398	,087	,560	4,558	,000

a. Dependent Variable: y

**Sumber:** Output SPSS ver24, tahun 2022.

Berdasarkan tabel hasil analisis regresi linear berganda pada tabel 4.15 di atas diperoleh koefisien variabel independen kepercayaan ( $X_1$ ) = 0,147 dan variabel independen kualitas pelayanan ( $X_2$ ) = 0,398 dengan konstanta sebesar (0,719). Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linear berganda di atas, maka model persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 0,116 + 0,187 X_1 + 0,382X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 0,719. Hal ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen bernilai tetap atau konstan maka nilai variabel loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan sebesar 0,719.
- 2) Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan  $Y = 0,719 + 0,147X_1 + 0,398X_2 + e$ . maka setiap peningkatan variabel kepercayaan sebesar 1 satuan diprediksi dapat meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,147 pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.

- 3) Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan  $Y = 0,719 + 0,147X_1 + 0,398X_2 + e$ . maka setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan diprediksi dapat meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,398 pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.
- 4) Berdasarkan hasil uji regresi diatas dapat menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan ( $X_2 = 0,398$ ) merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.

## 2. Uji t

variabel independen dengan SPSS versi 23 sebagai berikut: Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (kepercayaan dan kualitas pelayanan) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) dengan  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Dengan membandingkan nilai t-hitung dan t-tabel
  - 1) Jika  $t_{tabel} > t_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - 2) Jika  $t_{tabel} < t_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan
  - 1) Jika angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
  - 2) Jika angka probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil uji signifikansi secara parsial:

**Tabel 4.20**

## Hasil Uji t

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,719	1,067		,674	,502
	x1	,147	,077	,235	1,912	,059
	x2	,398	,087	,560	4,558	,000

a. Dependent Variable: y

**Sumber:** Output SPSS ver24, tahun 2022.

Hasil analisis uji t diatas nanti dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,98609. Nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $df = n$  (jumlah sampel) –  $k$  (jumlah variabel bebas),  $df = 94 - 2 = 92$  dan taraf signifikasi sebesar 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1, 98609. Pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel kepercayaan (diperoleh)  $t_{hitung}$  sebesar 1,912 dengan taraf signifikasi 0,059. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,98609. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikasi  $0,059 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $1,912 > t_{tabel}$  1,98609, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa gagal tolak  $H_0$ . Artinya variabel kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.

Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,558 dengan taraf signifikasi 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,98609. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikasi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $4,558 > t_{tabel}$  1,98609, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.

### 3. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan  $\alpha = 0,05$ . Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

Dengan membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$

a) Jika  $F_{tabel} > F_{hitung}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b) Jika  $F_{tabel} < F_{hitung}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

a) Jika angka probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

b) Jika angka probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Hasil uji signifikan secara simultan variabel independen dengan SPSS versi 23 sebagai berikut:

**Tabel 4. 21**

#### Hasil Uji F (Simultan)

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150,682	2	75,341	64,883	,000 <sup>b</sup>
	Residual	105,669	91	1,161		
	Total	256,351	93			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

**Sumber:** Output SPSS ver 24, tahun 2022.

Hasil uji F diatas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 64,883 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Hal ini berarti bahwa nilai  $F_{hitung}$  (64,883)  $>$  nilai  $F_{tabel}$  (3,09) dan sig 0,000  $<$  0,05 sehingga keputusannya adalah

variabel X (Kepercayaan dan kualitas pelayanan) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti “Ada pengaruh signifikan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan”.

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

Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 4.22**

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,767 <sup>a</sup>	,588	,579	1,078

a. Predictors: (Constant), x2, x1

**Sumber:** Output SPSS ver 24, tahun 2022

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya Adjusted  $R^2$  adalah 0,588 atau 58,8%. Hal ini berarti sebesar 58,8% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 58,8% variabel loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan dijelaskan oleh variasi variabel independen kepercayaan dan kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya ( $100\% - 58,8\% = 41,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## C. Pembahasan

### 1. H1: Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk Pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo.

Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada beberapa faktor antar pribadi dan antar organisasi seperti kompetensi, integritas, kejujuran dan kebaikan hati. Membangun kepercayaan bisa menjadi hal yang sulit dalam situasi *online*, pembeli bisnis khawatir bahwa anggota tidak akan mendapatkan produk atau jasa dengan kualitas yang tepat dan dihantarkan ke tempat yang tepat pada waktu yang tepat, begitupun selanjutnya.

Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa besaran regresi variabel kepercayaan bernilai positif yang berarti berbanding lurus dengan loyalitas nasabah. Variabel kepercayaan (diperoleh)  $t_{hitung}$  sebesar 1,912 dengan taraf signifikansi 0,059. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,98609. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,059 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $1,912 < t_{tabel}$  1,98609, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa gagal tolak  $H_0$ . Yang mana hasil dari  $t_{hitung}$  memiliki nilai lebih kecil dari  $t_{tabel}$ . Artinya variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Theresia Susetyarsi dengan judul “Analisis Kepercayaan Anggota Koperasi Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Sejahtera

di Kabupaten Kendal” yang menyatakan bahwa variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif dengan loyalitas nasabah.<sup>2</sup>

Semua pernyataan yang terdapat dalam variabel kepercayaan mendapat respon yang positif dari nasabah produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan dengan jawaban responden sangat setuju sebanyak 267. Hal ini dapat membuktikan bahwa variabel kepercayaan belum dapat menarik loyalitas dari seorang nasabah untuk memilih dan bertahan pada produk yang sudah anggota yakini cocok untuk dipilih dan dipertahankan.

Variabel kepercayaan harus lebih meningkatkan loyalitas anggota pembiayaan gadai emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan dengan menggunakan pengukuran sebagai berikut pertama integritas, seorang anggota akan terus loyal terhadap suatu produk karena anggota sudah merasakan kepercayaan dari produk gadai emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan. Kedua kompetensi, seorang anggota yang sudah merasakan kepercayaan dari suatu produk pasti anggota berpikir atau melakukan sesuatu secara konsisten tanpa menggantungkan diri dan tidak mempercayai penilaian orang lain. Ketiga konsistensi, sebuah pertimbangan dan keputusan yang baik dalam menangani situasi supaya tidak berubah-ubah dalam menilai suatu produk. Keempat loyalitas, kepercayaan anggota pada suatu produk menjadikan anggota tersebut mempunyai kesediaan untuk tidak menilai negatif dan lebih membantu melindungi produk dari penilaian yang kurang baik di masyarakat. Kelima keterbukaan, suatu kemauan

---

<sup>2</sup> Theresia Susetyarsi, “Analisis Kepercayaan Anggota Koperasi Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Anggota pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Mitra Sejahtera di Kabupaten Kendal” *Jurnal STIE SEMARANG*, Vol.9, No. 3, (Oktober, 2017), 11.

yang dimiliki anggota untuk berbagi ide dan pemikiran dengan perusahaan, dan memberitahukan perasaan kepercayaannya kepada pihak lain.

## **2. H2: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk Pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo.**

Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan juga merupakan tingkatan kondisi baik buruknya sajian yang diberikan oleh perusahaan jasa dalam rangka memuaskan konsumen dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang melebihi harapan konsumen. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Dari hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa besaran regresi variabel kualitas pelayanan bernilai positif yang berarti berbanding lurus dengan loyalitas nasabah. Berdasarkan uji t, variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,558 dengan taraf signifikansi 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,98609. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $4,558 > t_{tabel}$  1,98609, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu Kartika, Rosmayani, dan Ujang Paman dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota pada Lemabaga Keuangan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Indragiri di Kabupaten Indragiri Hulu” yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>3</sup>

Hal diatas dapat ditunjukkan dengan respon yang diberikan oleh nasabah produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan dengan tanggapan responden dari pernyataan variabel kualitas pelayanan sebanyak 263 terjawab sangat setuju. Kualitas pelayanan dari produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan ini terbukti sudah banyak diterima oleh para nasabah, mulai dari kehandalan, empati, daya tanggap, dan yang lainnya yang diberikan oleh pihak BMT NU Cabang Proppo Pamekasan dalam mempertahankan nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pihak BMT NU Cabang Proppo Pamekasan harus bisa mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, karena jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah maka bisa mempengaruhi loyalitas anggota. Adapun indikator yang dapat mendukung kualitas pelayan yang baik yaitu dengan cara yang pertama jaminan, suatu kepastian yang diperoleh nasabah dengan menyambut nasabah dengan prinsip 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)

---

<sup>3</sup> Ayu Kartika, Rosmayani, dan Ujang Paman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota pada Lemabaga Keuangan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Indragiri di Kabupaten Indragiri Hulu” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol. 3, No. 1 (April 2021), 24.

dan menjelaskan suatu produk dengan tepat untuk menumbuhkan rasa percaya dari nasabah. Kedua kehandalan, memberikan pelayanan prima atau yang terbaik kepada nasabah, baik saat meminta informasi sebelum menjadi nasabah maupun pada saat menjadi nasabah. Ketiga daya tanggap, tetap sabar dan ramah pada saat nasabah merasa kurang puas, serta menjadi pendengar yang baik saat ada keluhan dari nasabah. Keempat bersikap empati, peduli dengan apa yang terjadi dengan nasabah. Dan yang terakhir yaitu bukti fisik, rasa nyaman yang didapat nasabah yang berupa fasilitas, kebersihan, dan juga kenyamanan ruang yang digunakan untuk bertransaksi.

### **3. H3: Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk Pembiayaan Gadai Emas Di BMT NU Cabang Proppo**

Pembahasan ini menjelaskan jawaban dari rumusan masalah “Apakah kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk Pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo?”

Setelah dilakukan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 64,883 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05). Nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 diperoleh dari dk penyebut =  $V_2 = n$  (jumlah sampel) – k (jumlah variabel bebas) - 1 dan dk pembilang =  $V_1 = k - 1$ .  $V_2 = 94 - 2 = 92$  dan  $V_1 = 2 - 1 = 1$ .

Nilai  $F_{hitung}$  yang lebih besar dari  $F_{tabel}$  mengindikasikan bahwa variabel independen (kepercayaan dan kualitas pelayanan) secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada dibawah  $\alpha = 0,05$ .

Selain dari hasil uji F dapat juga dilihat dari hasil analisis data besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Diketahui besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,588 atau 58,8% yang berarti bahwa variabel independen (kepercayaan dan kualitas pelayanan) mampu menjelaskan variabel dependen (loyalitas nasabah) sebesar 58,8%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 58,8\% = 41,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil uji diatas variabel (kepercayaan dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal ini berarti bahwa apabila kepercayaan dan kualitas pelayanan baik, maka dapat berdampak pada semakin besarnya loyalitas nasabah pada produk pembiayaan Gadai Emas di BMT NU Cabang Proppo Pamekasan.