

## BAB IV

### DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Profil KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan

###### a. Sejarah Berdirinya KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.

KSN jatim yang sekarang biasa dikenal orang sebagai KSPPS NURI JATIM merupakan salah satu koperasi syariah yang bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam berskala Provinsi Jawa Timur. Kantor pusat KSPPS NURI JATIM terletak di jalan raya Palduding-Pegantenan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan. Koperasi ini berdiri pada hari Senin tanggal 1 Desember 2008 yang didirikan oleh para alumni pondok pesantren Banyuwangi. KSPPS Nuri Jatim mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2009 dimana saat itu hanya memiliki satu kantor pelayanan yang terletak di jalan raya Palengan simpang tiga Palduding Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan.

Seiring berjalannya waktu KSPPS Nuri Jatim terus mengalami perkembangan dengan membuka beberapa kantor cabang bukan hanya di wilayah pamekasan saja akan tetapi juga membuka kantor cabang wilayah sampang dan sumenep sehingga pada tahun 2014 pengurus KSPPS Nuri Jatim mengajukan alih bina kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.<sup>1</sup> Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Nuri, terdaftar tanggal 20 Oktober 2010,

---

<sup>1</sup> KSPPS NURI JATIM, di akses dari <https://nurijatim.com/sekilas-sejarah/> pada tanggal 08 Oktober 2022 pukul 20:39.

selanjutnya Pada tanggal 11 Desember 2014 Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan Syariah Nuri telah memperoleh Pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor: P2T/10/09.02/01/XII/2014, tanggal 11 Desember 2014 serta Surat Izin Usaha Simpan Pinjam dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor : P2T/26/09.06/01/XII/2014, tanggal 11 Desember 2014.

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

Visi merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga. Sedangkan misi adalah hal-hal yang perlu dilakukan untuk mewujudkan visi. Adapun visi dan misi KSPPS Nuri Jatim adalah sebagai berikut:

Visi:

terwujudnya koperasi syariah yang unggul dan kompetitif sebagai pilar pembangunan ekonomi umat

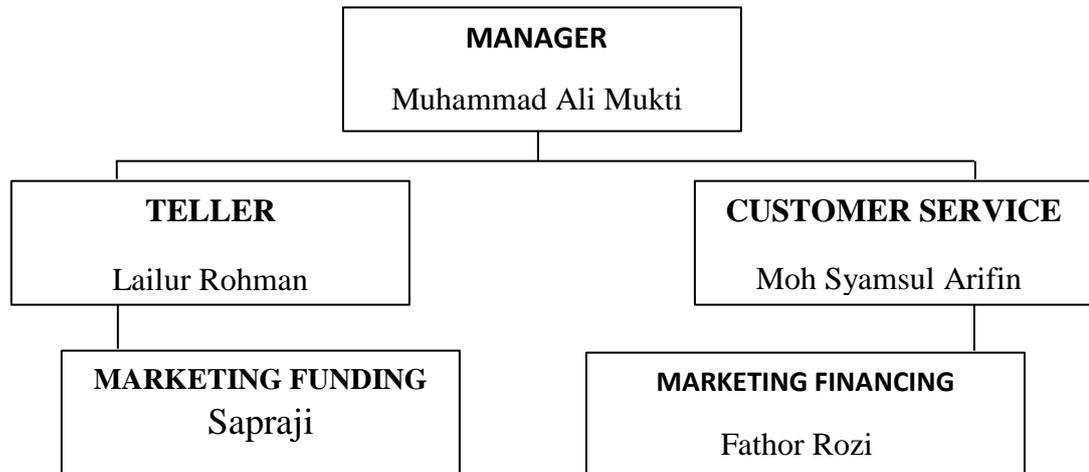
Misi:

- 1) Menjadikan KSPPS Nuri Jatim sebagai rujukan Koperasi Syariah.
- 2) Menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri Jatim yang kompetitif dan professional.
- 3) Meningkatkan pendapatan anggota dan masyarakat
- 4) Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya.
- 5) Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh di lingkungan masyarakat.
- 6) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya dikalangan anggota melalui sistem syariah.

### c. Struktur Organisasi

Gambar 4. 1

**STRUKTUR KSPPS NURI JATIM KANTOR  
CABANG PAKONG**



## 2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada responden. Penelitian ini menyebarkan 91 kuesioner pada anggota KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui langsung responden dengan mendatangi Kantor KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan yang dijadikan sampel oleh peneliti. Berikut rincian data penyebaran dan pengembalian kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 4.1**

**Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>
Kuesioner yang disebar	91
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	91
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	91
Tingkat pengembalian (respon rate)	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan (usable respon rate)	100%

Sumber: data diolah tahun 2022

Tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang dianalisis lebih lanjut sebanyak 91 kuesioner dengan tingkat pengembalian 100%.

**b. Deskripsi Data Responden**

**1) Jenis Kelamin**

Berikut ini merupakan rincian jenis kelamin responden dalam penelitian ini:

**Gambar 4.2**

**Jenis Kelamin**



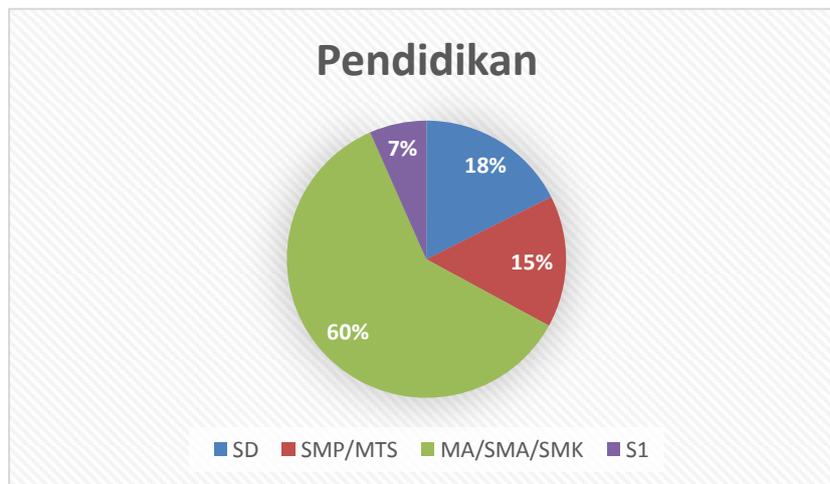
Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan diperoleh laki-laki yakni sebanyak 37 anggota (41%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 anggota (59%).

## 2) Pendidikan

Berikut ini merupakan rincian pendidikan responden dalam penelitian ini:

**Gambar 4.3**

### **Pendidikan**



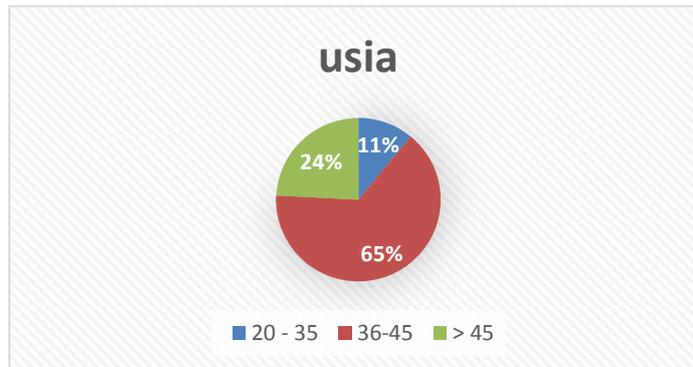
Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan diperoleh SD yakni sebanyak 16 anggota (18%), SMP/MTS sebanyak 14 anggota (15%), MA/SMA/SMK sebanyak 55 Anggota (60%), dan S1 sebanyak 6 anggota (7%).

### 3) Usia Responden

Berikut merupakan rincian usia responden dalam penelitian ini:

**Gambar 4.3**

#### **Usia Responden**



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan usia 20-35 diperoleh 10 anggota (11%), usia 36-45 sebanyak 59 anggota (65%), dan usia > 45 sebanyak 22 anggota (24%).

#### **c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden**

Tanggapan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan dapat dijelaskan melalui tanggapan responden yang diperoleh dari hasil angket yang telah disebar, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada distribusi frekuensi variabel dibawah ini :

##### **1) Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan**

Sikap responden terkait variabel kualitas layanan dijelaskan di tabel dibawah ini :

**Tabel 4.2**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan**

No	Sangat tidak setuju : 1		Tidak setuju : 2		Kurang setuju : 3		Setuju : 4		Sangat Setuju : 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1							46	50,5%	45	49,5%	91
2							50	54,9%	41	45,1%	91
3					8	8,8%	42	46,2%	41	45,1%	91
4					4	4,4%	44	48,4%	43	47,3%	91
5					2	2,2%	50	54,9%	39	42,9%	91
6					3	3,3%	39	42,9%	49	53,8%	91
Total					17		271		258		

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kualitas layanan di atas menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban atau tanggapan

$$\begin{aligned}
 \text{Skor: } & ((\sum STSx1)+(\sum TSx2)+ (\sum KSx3)+ (\sum Sx4)+ (\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 6) \\
 & = ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (17 \times 3) + (271 \times 4) + (258 \times 5)) : (91 \times 5 \times 6) \\
 & = (0 + 0 + 51 + 1.084 + 1.290) : 2.730 \\
 & = 2.425 : 2.730 \\
 & = 0,88 \times 100\% = 88\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 88% termasuk kategori sangat kuat karena berada di antara 80% - 100.

**2) Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk**

Sikap responden terkait variabel kualitas produk dijelaskan di tabel dibawah ini :

**Tabel 4.3**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk**

No	Sangat tidak setuju : 1		Tidak setuju : 2		Kurang setuju : 3		Setuju : 4		Sangat Setuju : 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1					2	2,2%	40	44%	49	53,8%	91
2					5	5,5%	34	37,4%	52	57,1%	91
3					2	2,2%	39	42,9%	50	54,9%	91
4					1	1,1%	30	33%	60	65,9%	91
5					7	7,7%	36	39,6%	48	52,7%	91
Total					17		179		259		

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kualitas produk di atas menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban atau tanggapan

$$\begin{aligned}
 \text{Skor: } & ((\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 5) \\
 & = ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (17 \times 3) + (179 \times 4) + (259 \times 5)) : (91 \times 5 \times 5) \\
 & = (0 + 0 + 51 + 716 + 1.295) : 2.275 \\
 & = 2.062 : 2.275 \\
 & = 0,90 \times 100\% = 90\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 90% termasuk kategori sangat kuat karena berada di antara 80% - 100.

**3) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan**

Sikap responden terkait variabel kepuasan dijelaskan di tabel dibawah ini :

**Tabel 4.4**

**Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan**

No	Sangat tidak setuju : 1		Tidak setuju : 2		Kurang setuju : 3		Setuju : 4		Sangat Setuju : 5		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1							41	45,1%	50	54,9%	91
2					1	1,1%	33	36,3%	57	62,6%	91
3					4	4,4%	32	35,2%	55	60,4%	91
4					1	1,1%	31	34,1%	59	64,8%	91
<b>Total</b>					6		137		221		

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi variabel kepuasan di atas menunjukkan bahwa responden memberikan jawaban atau tanggapan

$$\begin{aligned}
 \text{Skor: } & ((\sum STSx1)+(\sum TSx2)+(\sum KSx3)+(\sum Sx4)+(\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 9) \\
 & = ((0 \times 1) + (0 \times 2) + (6 \times 3) + (137 \times 4) + (221 \times 5)) : (91 \times 5 \times 4) \\
 & = (0 + 0 + 18 + 548 + 1.105) : 1.820 \\
 & = 3.934 : 1.820 \\
 & = 0,93 \times 100\% = 93\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinum 93% termasuk kategori sangat kuat karena berada di antara 80% - 100.

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

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

Uji validitas di gunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuesioner masing-masing variabel atau indikator. Teknik pengujiannya menggunakan person correlation yakni korelasi antara skor item

dengan skor total item (nilai  $r_{hitung}$ ) dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item tersebut di katakan valid.

Berdasarkan jumlah sampel penelitian yang berjumlah 91 responden dengan  $\alpha = 0,05$ , sehingga nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,206. Berdasarkan hasil uji validitas dalam penelitian ini hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas (*Person Correlation*) Variabel X dan Y**

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	$R_{tabel}$	Validitas
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,500	0,206	Valid
	X1.2	0,510	0,206	Valid
	X1.3	0,581	0,206	Valid
	X1.4	0,514	0,206	Valid
	X1.5	0,407	0,206	Valid
	X1.6	0,413	0,206	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,768	0,206	Valid
	X2.2	0,551	0,206	Valid
	X2.3	0,761	0,206	Valid
	X2.4	0,651	0,206	Valid
	X2.5	0,701	0,206	Valid
Kepuasan (Y)	Y1.1	0,694	0,206	Valid
	Y1.2	0,748	0,206	Valid
	Y1.3	0,780	0,206	Valid
	Y1.4	0,688	0,206	Valid

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Suatu indikator dikatakan valid apabila  $n = 91$  dan  $\alpha = 0,05$ , maka  $r_{tabel} = 0,206$  dengan ketentuan:

Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,206) = \text{valid}$

Hasil  $r_{hitung} < r_{tabel} (0,206) = \text{tidak valid}$

## 2) Uji Reliabilitas

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

**Tabel 4.6**

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0.671	Reliabel
X2	0,713	Reliabel
Y	0,705	Reliabel

Sumber: data primer diolah tahun 2022

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

## e. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF.

Tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Berikut adalah hasil uji multikolinearitas tiap variabel:

**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)	3,940	2,362		1,668	,099		
	Kualitas Layanan	,206	,084	,219	2,468	,016	,926	1,079
	Kualitas Produk	,394	,070	,499	5,616	,000	,926	1,079

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Hasil uji multikolinearitas di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari masing-masing variabel  $0,926 > 0,10$  dan nilai VIF dari masing-masing variabel  $1,079 < 10$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

**2) Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Variabel dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas apabila nilai sig > 0.05 dan apabila nilai sig < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas. Ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat di ketahui menggunakan uji *glejser*. Berikut adalah hasil uji heterokedastisitas menggunakan uji *glejser*.

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Heterokedastisitas**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,277	1,392		3,073	,003
	Kualitas Layanan	-,068	,049	-,149	-1,387	,169
	Kualitas Produk	-,066	,041	-,170	-1,590	,115

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji glejser di atas menunjukkan bahwa nilai sig variabel X1 sebesar 0,169 dan nilai sig variabel X2 sebesar 0,115. Berdasarkan hasil tersebut nilai sig variabel X1, X2 > 0,05 Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastistas.

**3) Uji Autokorelasi**

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

**Tabel 4.9**

**Pengambilan Keputusan**

Hipotesis Nol ( $H_0$ )	Keputusan	Jika
Tidak ada Autokorelasi Positif	Tolak $H_0$	$0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$
Tidak ada Autokorelasi	Tidak Ada	$d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{U,\alpha}$

Positif	Keputusan	
Tidak ada Autokorelasi Positif dan Negatif	Terima $H_0$	$d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4-d_{U,\alpha}$
Tidak ada Autokorelasi Negatif	Tidak Ada Keputusan	$4-d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4-d_{L,\alpha}$
Tidak ada Autokorelasi Negatif	Tolak $H_0$	$4-d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$

Berdasarkan rumus di atas, maka dalam penelitian ini hasil uji autokorelasi

berdasarkan program SPSS 24 yaitu:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,597 <sup>a</sup>	,356	,342	1,242	2,168
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan					

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Tabel tersebut menunjukkan jika nilai DW sebesar 2.168. Maka untuk mengetahui ada atau tidaknya autokorelasi nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

**Hasil Keputusan**

dL	dU	4-dL	4-dU	DW	Keputusan
1.614	1.704	2.386	2.296	2.168	Tidak ada Autokorelasi

Keterangan:

Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 2.168 berada di antara nilai  $dU = 1.704$  dan nilai  $4 - dU = 2.296$  ( $dU < DW < 4 - dU$ ), yakni  $1.704 < 2.168 < 2.296$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

#### 4) Uji Normalitas Data

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Variabel dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi  $> 0,05$ . Berikut adalah hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.

**Tabel 4.12**

#### Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,22845085
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,064
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,173 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji normalitas kolmogorov smirnov di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,173. Artinya nilai signifikansi ( $0,173 > 0,05$ ). Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui berapa besar pola hubungan atau pengaruh positif atau negatif antara variabel independen dengan variabel dependen. Berikut tabel hasil analisis regresi linear berganda:

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,940	2,362		1,668	,099
	Kualitas Layanan	,206	,084	,219	2,468	,016
	Kualitas Produk	,394	,070	,499	5,616	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel uji t di atas diperoleh koefisien variabel independen kualitas layanan ( $X_1$ ) = 0,206, variabel kualitas produk ( $X_2$ ) = 0,394, serta konstanta sebesar 3,940. Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linear berganda di atas, maka model persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

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

$$Y = 3,940 + 0,206X_1 + 0,394X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 3,940. Hal ini menunjukkan bahwa apabila independen bernilai tetap atau konstan maka nilai variabel kepuasan anggota 3,940.
- b. Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan persamaan  $Y = 3,940 + 0,206X_1 + 0,394X_2 + e$ , maka setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1 satuan diprediksi akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar  $0,206X_1$  di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.
- c. Dari hasil analisis regresi linear berganda dengan  $Y = 3,940 + 0,206X_1 + 0,394X_2 + e$ , maka setiap peningkatan kualitas produk sebesar 1 satuan diprediksi akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar  $0,394X_2$  di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.

Berdasarkan hasil uji regresi di atas menunjukkan bahwa kualitas produk ( $X_2 = 0,394$ ) merupakan faktor paling besar terhadap kepuasan anggota di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan dibandingkan dengan faktor kualitas layanan ( $X_1 = 0,206$ ).

## 2. Uji t (Uji Signifikan Secara Parsial)

Uji t (secara parsial) digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat dengan  $\alpha = 0,05$  dengan pengambilan keputusan:

- a. Jika variabel  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika variabel  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut adalah tabel hasil uji signifikansi secara parsial :

**Tabel 4.14****Hasil Uji Signifikansi Secara Parsial**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,940	2,362		1,668	,099
	Kualitas Layanan	,206	,084	,219	2,468	,016
	Kualitas Produk	,394	,070	,499	5,616	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Dari hasil uji t di atas menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) diperoleh hasil sebesar 2,468 (lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,987$ ) dengan taraf sig. 0,016 (lebih kecil dari taraf sig. 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota (Y). Sedangkan  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas produk ( $X_2$ ) diperoleh hasil sebesar 5,616 (lebih besar dari  $t_{tabel} = 1,987$ ) dengan taraf sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf sig. 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota (Y).

### 3. Uji f (Uji Signifikansi Secara Simultan)

Uji F (uji simultan) bertujuan untuk menguji hipotesis tentang “Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan“, dengan  $\alpha = 0,05$  dengan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika variabel  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka variabel bebas bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

b. Jika variabel  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel bebas bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

Berikut adalah hasil uji signifikansi secara simultan variabel independen:

**Tabel 4.15**

**Hasil Uji Signifikansi Secara Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75,215	2	37,607	24,367	,000 <sup>b</sup>
	Residual	135,818	88	1,543		
	Total	211,033	90			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan						

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Dari hasil uji F di atas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 24,367 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,100. Hal ini berarti bahwa nilai  $F_{hitung}$  (24,367) > nilai  $F_{tabel}$  (3,100) dan sig 0,000 < 0,05 sehingga keputusannya adalah variabel X (Kualitas Layanan dan Kualitas Produk) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_{a3}$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti “ Ada pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.

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

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan melihat *R Square*. Berikut hasil koefisien determinasi yang diolah menggunakan program SPSS:

**Tabel 4.16**

#### Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,597 <sup>a</sup>	,356	,342	1,242

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Sumber: data primer diolah tahun 2022

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,356 atau 36%. Hal ini berarti sebesar 36% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel bebas yakni variabel kualitas layanan dan kualitas produk mampu menjelaskan variabel terikat yakni kepuasan anggota. Sedangkan sisanya ( $100\% - 36\% = 64\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Tabel 4.17**

#### Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Kesimpulan
Ha1	Ada pengaruh dari kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.	Diterima

Ha2	Ada pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.	Diterima
Ha3	Ada pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas Produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan.	Diterima

### C. Pembahasan

Pembahasan ini dilakukan untuk menganalisis hasil “pengaruh dari kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan”, secara parsial dan simultan.

#### 1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Produk SISUKA Di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel kualitas layanan bertanda positif yang berarti kualitas layanan berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil uji T (uji parsial)  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) sebesar 2,468 taraf sig. 0,016, Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  (2,468) >  $t_{tabel}$  (1,987) dan nilai sig. (0,016) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan anggota (Y).

Berdasarkan uraian penjelasan di atas dapat dimaknai bahwa kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak baik terhadap kepuasan anggota.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wirdayani Wahab 2017 menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Kualitas layanan yang baik juga menentukan sikap anggota dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap suatu layanan yang diberikan.<sup>2</sup> Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Conny Sondakh 2014, yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah.<sup>3</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pada Produk SISUKA Di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan**

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel kualitas produk bertanda positif yang berarti kualitas produk berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil uji T (uji parsial)  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas produk ( $X_2$ ) sebesar 5,616 taraf sig. 0,000, Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  (5,616) >  $t_{tabel}$  (1,987) dan nilai sig. (0,000) < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk ( $X_2$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ).

---

<sup>2</sup> Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru" *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, Vol.2, No. 1 (Januari-Juni, 2017), 60.

<sup>3</sup> Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)" *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3 ,No.1 (2014), 29.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas dapat dimaknai bahwa kualitas produk yang baik akan memberikan dampak baik terhadap kepuasan anggota khususnya pada produk SISUKA yang menunjukkan bahwa produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM dirasakan telah memuaskan, sehingga mendorong seseorang untuk terus melakukan secara berulang. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mely Andriyani dan Riski Eko Ardianto 2020, yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota, artinya semakin baik kualitas produk maka kepuasan nasabah akan semakin tinggi.<sup>4</sup> Demikian juga penelitian ini sejalan dengan penelitian Rachmad Hidayat, dimana Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas produk yang diberikan oleh setiap lembaga keuangan maka nasabah semakin merasa puas terhadap produk yang dimilikinya.<sup>5</sup>

### **3. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Pada Produk SISUKA Di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan**

Dari hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 24,367 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,100. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  (24,367) lebih besar dari  $F_{tabel}$

---

<sup>4</sup> Mely Andriyani dan Riski Eko Ardianto, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol.1, Juli 2020, 139.

<sup>5</sup> Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.11, No. 1, (Maret,2009),65.

(3,100) dan taraf sig. (0,000) < 0,05. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a3$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

Berdasarkan uraian penjelasan di atas dapat dimaknai variabel kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota secara simultan di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan. Hal ini berarti bahwa apabila kualitas layanan dan kualitas produk itu baik, maka akan berdampak pada kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan. Hal tersebut mendukung atau sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha 2017 yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Apabila suatu yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun, pelayanan yang tidak sesuai atau di bawah harapan, maka pelayanan dianggap tidak berkualitas atau mengecewakan. Kualitas produk yang baik juga akan memengaruhi kepuasan konsumen. Dalam hal ini untuk kepuasan nasabah juga akan dipengaruhi oleh adanya kualitas produk perbankan yang ditawarkan. Jika nasabah merasakan kualitas produk perbankan semakin bagus maka akan meningkatkan kepuasan nasabah tentunya.<sup>6</sup> Demikian pula penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nino Nopriandi Saleh 2019,

---

<sup>6</sup> Kharisma Nawang Sigit dan Euis Soliha, “Kualitas Dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol.21, No.1 Januari 2017,161.

yang menyatakan kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Nino Nopriandi Saleh, “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Sunter”, *Jurnal Ekonomi dan Industri*, Vol.20, No.1, (Januari, 2019).