

BAB IV
DESKRIPSI, HASIL, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum

a. Profil BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan

- 1) Nama Lembaga : KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan
- 2) Nama Kepala Cabang : Salym Faisal
- 3) Alamat BMT : JL. Dirgahayu No.02, Bugih
- 4) Kabupaten : Pamekasan

b. Sejarah KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

KSPPS BMT UGT Sidogiri telah lama berdiri dan menampakkan kakinya di dalam dunia perekonomian Islam Indonesia dan sampai saat ini masih saja eksis di kalangan masyarakat bahkan lebih maju dan terus berkembang dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Pada tahun 1993 di desa Sidogiri marak praktik-praktik renten sebab keprihatinan (Alm) Bapak KH. Nawawi Thoyib, oleh karena itu beliau menggantikan hutang-hutang dari masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga dengan mengutus beberapa orang. Program tersebut berjalan kurang lebih selama 4 tahun, meskipun di dalamnya masih terdapat beberapa kekurangan dan praktek renten tersebut masih belum punah.

Pendirian koperasi BMT MMU Pasuruan yang berkedudukan di kecamatan Wonorejo Pasuruan bertepatan pada tanggal 12 *rabi'ul awal* 1418 H (tempat tanggal lahir Rasulullah SAW) atau 17 Juli 1997. Kantor pelayanan pertama

BMT MMU pada waktu itu masih bersifat sewa degan ukuran luas sekitar 16 m² dan modal awalnya sebesar Rp. 13.500.000.- yang berhasil dikumpulkan dari 148 anggota yang terdiri dari para asatidz, pengurus dan pimpinan MMU pondok pesantren Sidogiri. Menurut sumber langsung dari dana RP. 13.500.000,- pada saat itu untuk mengelola dan memproduktifkan daa tersebut terdapat banyak sekali rintangan yang dihadapi, namun para pendiri tetap semangat dan tidak mau menyerah.

BMT MMU Pasuruan mulai diresmikan sebagai salah satu koperasi serba usaha pada bulan September 1997 dengan badan hukum koperasi nomor 608/BH/KWK13/IC/97. Setelah 2 tahun, banyak masyarakat Madrasah Diniyah yang mendapat bantuan dari Pondok Pesantren Sidogiri melalui urusa guru tugas (UGT) lalu kemudian mendesak untuk mendirikan koperasi dengan skop koperasi Jawa Timur atau skop yang lebih luas. Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri pada tanggal 5 *rabiu'l awal* 1421 H atau Juni 2000 M mulai beroperasi di kota Surabaya dan kemudian memperoleh badan hukum koperasi dan kanwil dinas koperasi PK dan M provinsi Jawa Timur dengan SK nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 pada tanggal 22 Juli 2000. Pendiri BMT UGT Sidogiri antara lain guru, pimpinan madrasah, alumni pondok psantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur. Hingga saat ini BMT UGT Sidogiri telah berdiri selama 21 tahun dan mempunyai lebih dari 277 unit layanan jasa keuangan syariah.

Koperasi BMT MMU dan koperasi BMT UGT merupakan dua lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki latar belakang yang sama yakni Pondok Pesantren Sidogiri. Unit pelayanan pertama koperasi UGT di surabaya dan

kemudian beroperasi pula di salah satu cabang yang berada di Pamekasan yaitu BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan diresmikan sesuai instruksi dari pusat sejak tahun 2006. Pada saat itu, Bapak Salim Faisal ditunjuk oleh pengelola pusat untuk menjadi kepala cabang KSPPS BMT UGT Sidogiri cabang Pamekasan dengan modal awal bersumber dari pusat.

c. Tujuan, visi dan misi KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

1) Tujuan

Lembaga ini berdiri dengan tujuan untuk menggalang kerjasama dalam membentuk kepentingan ekonomi anggota dan masyarakat pada umumnya dalam memenuhi kepentingan ekonomi anggota dan masyarakat. Selain itu, bertujua untuk memajukan kesejahteraan anggota juga masyarakat serta ikut membangun perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat madani yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945serta di *ridhoi* Allah SWT.

2) Visi KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

- a) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan Syariah Islam
- b) Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

3) Misi KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

- a) Menerapkan dan memasyarakatkan syariat Islam dalam aktivitas ekonomi.

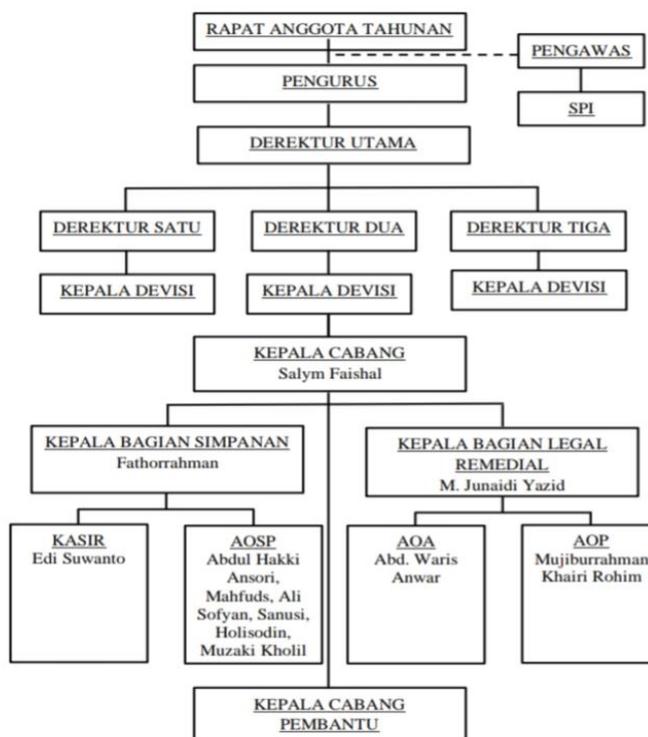
- b) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah dan maslahah
- c) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota
- d) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAf (*shiddiq, jujur, tabligh, amanah, dipercaya, fathanah*)
- e) Memberantas riba yang telah menjerat serta mengakar di masyarakat

4) Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi yang ada di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan sebagai berikut:

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan



Sumber: Data ini diperoleh dari BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

5) Produk-produk BMT UGT Sidogiri

a) Produk Penghimpun Dana

Produk penghimpun dana di KSPPS BMT UGT Sidogiri merupakan simpanan tabungan yang terdiri dari beberapa jenis atau pilihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dengan menggunakan akad *wadiah* dan akad lainnya sesuai dengan jenis tabungannya. Berikut beberapa produk simpanan yang ada di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan:

b) Tabungan *Mudharabah* Berjangka

Tabungan *mudharabah* berjangka merupakan tabungan yang setoran dan penarikannya sesuai dengan kesepakatan yang dilakukan sebelum terjadinya akad. Tabungan *mudharabah* berjangka menggunakan akad *mudharabah musyarakah*, dengan nisbah bagi hasil disesuaikan dengan jangka waktunya, adapun nisbah bagi hasilnya yaitu: Jangka waktu 1 Bulan Nisbah 50% Anggota : 50% BMT. Jangka waktu 3 Bulan Nisbah 52% Anggota : 48% BMT. Jangka waktu 6 Bulan Nisbah 55% Anggota : 45% BMT. Jangka waktu 9 Bulan Nisbah 57% Anggota : 43% BMT. Jangka waktu 12 Bulan Nisbah 60% Anggota : 40% BMT. Jangka waktu 24 Bulan Nisbah 70% Anggota : 30% BM

Setoran dalam tabungan *mudharabah* berjangka ini minimal Rp 500.000, dan tabungan ini bisa dijadikan sebagai jaminan pembiayaan. Persyaratan dalam menggunakan tabungan *mudharabah* berjangka cukup menyetorkan fotocopi kartu identitas (KTP/SIM), dan mengisi formulir permohonan pembukaan tabungan berjangka.

c) Tabungan Umrah Al-Hasanah

Tabungan umum berjangka bertujuan untuk membantu keinginan anggota dalam melaksanakan ibadah umrah. Akad yang digunakan dalam tabungan umrah al-hasanah ini menggunakan prinsip syariah *mudharabah musyarakah*, dengan nisbah bagi hasilnya 40% anggota : 60% BMT. setoran awal minimal Rp. 1.000.000, dan setoran berikutnya sesuai dengan perencanaan keberangkatan dan ketentuan pemberangkatannya sesuai jadwal umrah. perencanaan keberangkatan minimal 3 bulan dan maksimal 36 bulan. Setoran dapat dilakukan setiap minggu, bulan atau musiman. Dana dapat dicairkan hanya untuk keperluan keberangkatan kecuali ada *udzur syar'i*. administrasi dalam pembukaan buku tabungan yaitu sebesar Rp. 150.000.

d) Tabungan Hari Raya Idul Fitri

Tabungan umum berjangka merupakan suatu tabungan untuk membantu anggota dalam memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Tabungan ini menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah, yaitu dengan menggunakan akad *mudharabah musyarakah*, dengan nisbah bagi hasil 40% anggota : 60% BMT. setoran awal minimal Rp. 10.000 dan setoran berikutnya minimal Rp.1000,dengan biaya administrasi sebesar Rp. 5.000. penarikan tabungan dapat dilakukan paling awal 15 hari sebelum hari raya idul fitri.

b. Menyalurkan Dana

Produk yang dikeluarkan oleh KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan tidak hanya berorientasi dalam menghimpun dana namn juga dalam menyalurkan dana. Berikut beberapa produk menyalurkan dana, antara lain:

a) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Gadai emas syariah adalah fasilitas dengan angunan berupa emas sebagai alternatif dalam memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah dengan menggunakan akad *rahn* dan *ijarah* dengan jangka waktu 4 bulan dan bisa diperpanjang.

b) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Modal usaha barokah adalah semacam pembiayaan dengan memfasilitasi modal kerja pada anggota yang memiliki usaha mikro kecil. Pada pembiayaan ini, menggunakan akad *mudharabah/musyarakah* (berbasis bagi hasil) atau *murabahah* (jual beli) dengan jangka waktu pembiayaan maksimal 36 bulan. Maksimum plafon pembiayaan sampai dengan Rp. 500.0000.000.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada anggota pengguna tabungan mudharabah berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yaitu sebanyak 80 kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel nonprobability sampling dengan metode sampling incidental, dimana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dengan catatan adalah pengguna tabungan mudharabah berjangka, maka akan digunakan sebagai sumber data. Data yang telah diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan SPSS 25 maka sampel dapat terpenuhi. Berikut merupakan

rincian pengumpulan data penelitian dalam bentuk kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1

Rincian Penerimaan dan Pengambilan Kuesioner

Kuesioner yang disebar	80
Kuesioner yang kembali	80
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	80
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2022.

Tabel diatas menunjukkan bahwa kuesioner yang akan di analisis selanjutnya oleh peneliti yaitu sebanyak 80 responden.

b. Deskripsi Data Responden

1) Jenis Kelamin Responden

Berikut ini merupakan data mengenai jenis kelamin responden pengguna tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan:

Tabel 4.2**Jenis Kelamin responden**

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	52	65.0	65.0	65.0
	Perempuan	28	35.0	35.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin pengguna tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yaitu jenis kelamin laki-laki berjumlah 52 orang sedangkan jenis kelamin perempuan berjumlah 28 orang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden di dalam penelitian ini di dominasi oleh laki-laki.

2) Usia Responden

Berikut ini merupakan data mengenai usia responden pengguna tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan:

Tabel 4.3**Usia Responden**

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 30	25	31.3	31.3	31.3
	30 - 40	28	35.0	35.0	66.3
	> 40	27	33.8	33.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan usia yaitu jumlah responden berdasarkan usia <30 tahun berjumlah 25 orang, untuk usia 30 - 40 tahun berjumlah 28 orang, dan ntk usia > 40 tahun berjumlah 27 orang. Sehingga dapat disimplkan bahwa responden dalam penelitian ini di dominasi oleh anggota yang berusia 30 – 40 tahun.

3) Pekerjaan Responden

Berikut ini merupakan data mengenai pekerjaan responden pengguna tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan:

Tabel 4.4

Pekerjaan Responden

Pekerjaan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	9	11.3	11.3	11.3
Wiraswasta	26	51.3	51.3	62.5
Valid Pegawai Swasta	4	5.0	5.0	67.5
Lainnya	41	32.5	32.5	100.0
Total	80	100.0	100.0	

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan pekerjaan yaitu responden yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 9 orang, sebagai Wiraswasta sebanyak 26 orang, sebagai pegawai swasta sebanyak 4 orang, dan responden yang berprofesi seperti pedagang, ibu rumah tangga, dan lainnya berjumlah 41 orang. Jadi, dapat disimplkan bahwa responden dalam

penelitian ini di dominasi oleh responden yang memiliki pekerjaan lainnya seperti pedagang dan ibu rumah tangga.

4) Domisili Responden

Berikut ini merupakan data mengenai domisili responden pengguna tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMTUGT Sidogiri Cabang Pamekasan:

Tabel 4.5
Domisili Responden

		Domisili			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pamekasan	80	100.0	100.0	100.0

Sumber: Output SPSS25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan domisili kota Pamekasan berjumlah 80 dari 80 responden, dengan kata lain bahwa seluruh responden berdomisili di kota Pamekasan.

c. Respon Terhadap Variabel Kualitaas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan *Mudharabah* Berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Berikut merupakan respon yang diberikan oleh para responden dalam penelitian ini:

c. Kualitas Pelayanan

Berikut ini merupakan sikap responden terkait variabel Kualitas Pelayanan (X1):

Tabel 4.6

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

NO	STS (Sangat Tidak Setuju)		TS (Tidak Setuju)		KS (Kurang Setuju)		AG (Agak Setuju)		S (Setuju)		SS (Sangat Setuju)		Total
	F	%	F	%	F		F	%	F	%	F	%	
1.	-	-	-	-	-	-	-	-	38	47,5	42	52,5	80
2.	-	-	-	-	-	-	-	-	39	48,75	41	51,5	80
3.	-	-	-	-	-	-	3	3,75	31	38,75	46	57,5	80
4.	-	-	-	-	-	-	3	3,75	36	45	41	51,5	80
5.	-	-	-	-	-	-	-	-	50	62,5	30	37,5	80
6.	-	-	-	-	-	-	3	3,75	40	50	37	46,25	80
7.	-	-	-	-	-	-	8	10	38	47,5	34	42,5	80
8.	-	-	-	-	-	-	2	2,5	40	50	38	47,5	80
9.	-	-	-	-	-	-	6	7,5	43	53,75	31	38,75	80
10.	-	-	-	-	-	-	2	2,5	38	47,5	40	50	80
T	-	-	-	-	-	-	27	-	393	-	380	-	-

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X1) sangat setuju sebanyak 380 jawaban, responden yang menjawab setuju sebanyak 393, dan 27 yang memberikan jawaban agak setuju. Sedangkan untuk jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan kurang setuju tidak ada responden yang menjawabnya.

d. Kualitas produk

Berikut ini merupakan sikap responden terkait variabel Kualitas Produk (X2), yaitu:

Tabel 4.7

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X2)

NO	STS (Sangat Tidak Setuju)		TS (Tidak Setuju)		KS (Kuran g Setuju)		AG (Agak Setuju)		S (Setuju)		SS (Sangat Setuju)		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	-	-	-	-	-	-	-	-	24	30	56	70	80
2.	-	-	-	-	-	-	-	-	27	33,75	53	66,25	80
3.	-	-	-	-	-	-	-	-	19	23,75	61	76,25	80
4.	-	-	-	-	-	-	-	-	18	22,5	62	77,5	80
5.	-	-	-	-	-	-	-	-	29	36,25	51	63,75	80
6.	-	-	-	-	-	-	-	-	27	33,75	53	66,25	80
7.	-	-	-	-	-	-	-	-	35	43,75	45	56,25	80
T	-	-	-	-	-	-	-	-	179	-	381	-	-

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item pernyataan variabel Kualitas Produk (X2) sangat setuju sebanyak 381 jawaban dan responden yang menjawab setuju sebanyak 179. Sedangkan untuk jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju dan agak setuju tidak ada responden yang menjawabnya.

e. Kepuasan anggota

Berikut ini merupakan sikap responden terkait variabel Kepuasan anggota (Y), yaitu:

Tabel 4.8**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan (Y)**

N O	STS (Sangat Tidak Setuju)		TS (Tidak Setuju)		KS (Kurang Setuju)		AG (Agak Setuju)		S (Setuju)		SS (Sangat Setuju)		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	-	-	-	-	-	-	-	-	36	45	44	55	80
2.	-	-	-	-	-	-	4	5	32	40	44	55	80
3.	-	-	-	-	-	-	-	-	21	26,25	59	73,75	80
4.	-	-	-	-	-	-	-	-	45	56,25	35	43,75	80
5.	-	-	-	-	-	-	-	-	45	56,25	35	43,75	80
T	-	-	-	-	-	-	4	-	179	-	217	-	-

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan bahwa responden yang memberikan tanggapan pada item pernyataan variabel kepuasan sangat setuju sebanyak 217 jawaban, setuju sebanyak 179 dan agak setuju sebanyak 4 jawaban. Sedangkan untuk jawaban tidak setuju, sangat tidak setuju dan kurang setuju, tidak ada responden yang menjawabnya.

d. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya setiap pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Pada uji validitas membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Pada penelitian ini jumlah responden yaitu 80 dengan $\alpha =$

0.05, sehingga diperoleh nilai r tabel 0,217. Berikut ini merupakan tabel hasil uji validitas:

Tabel 4.9
Hasl Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.633	0,217	Valid
	X1.2	0.612	0,217	Valid
	X1.3	0.627	0,217	Valid
	X1.4	0.532	0,217	Valid
	X1.5	0.613	0,217	Valid
	X1.6	0.561	0,217	Valid
	X1.7	0.527	0,217	Valid
	X1.8	0.660	0,217	Valid
	X1.9	0.631	0,217	Valid
	X1.10	0.533	0,217	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0.722	0,217	Valid
	X2.2	0.648	0,217	Valid
	X2.3	0.864	0,217	Valid
	X2.4	0.810	0,217	Valid
	X2.5	0.707	0,217	Valid
	X2.6	0.811	0,217	Valid
	X2.7	0.733	0,217	Valid
Kepuasan (Y)	Y.1	0.606	0,217	Valid
	Y.2	0.649	0,217	Valid
	Y.3	0.721	0,217	Valid
	Y.4	0.575	0,217	Valid
	Y.5	0.654	0,217	Valid

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka indikator variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kualitas Produk (X2), dan Kepuasan (Y) dapat dikatakan valid dan dapat melakukan uji yang selanjutnya.

2) Uji Reabilitas

Suatu indikator variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 . Berikut ini merupakan tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.791	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	0.872	Reliabel
Kepuasan (Y)	0.633	reliabel

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa setiap seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 . Maka indikator dari variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan dapat dikatakan reliabel dan dapat melakukan uji yang selanjutnya.

e. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

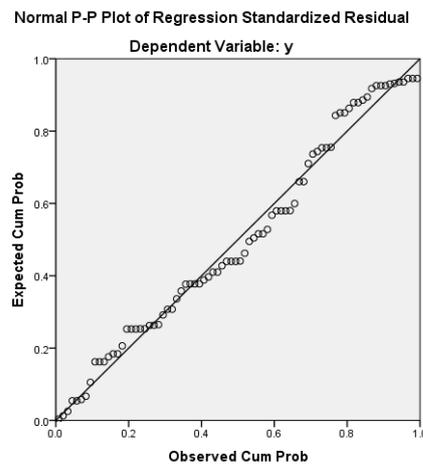
Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel dependen dan variabel independent memiliki distribusi normal atau tidak. Pada uji

normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu analisis grafik normal *probability plot* dan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov*.

Berikut ini merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal *probability plot*:

Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas Grafik Normal *Probability Plot*



Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan gambar 4.2, menunjukkan bahwasannya penyebaran data mengikuti garis normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal.

Berikut ini merupakan hasil uji normalitas dengan menggunakan uji *one-sample kolmogrov-smirnov*.

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.18111087
	Absolute	.084
Most Extreme Differences	Positive	.073
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.750
Asymp. Sig. (2-tailed)		.627

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, menunjukkan bahwa dari nilai *Asymp Sig (2-tailed)* adalah 0.627, karena nilai signifikan lebih dari 0.05 ($\text{sig} > 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Cara yang sering digunakan untuk uji multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Jika nilai tolerance $>0,10$ dan nilai VIF $< 10,00$, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.. Berikut ini merupakan tabel hasil uji multikolinearitas.

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	5.737	2.792		2.055	.043		
1 Kualitas Pelayanan	.096	.042	.192	2.273	.026	.936	1.068
Kualitas Produk	.421	.057	.624	7.398	.000	.936	1.068

a. Dependent Variable: y

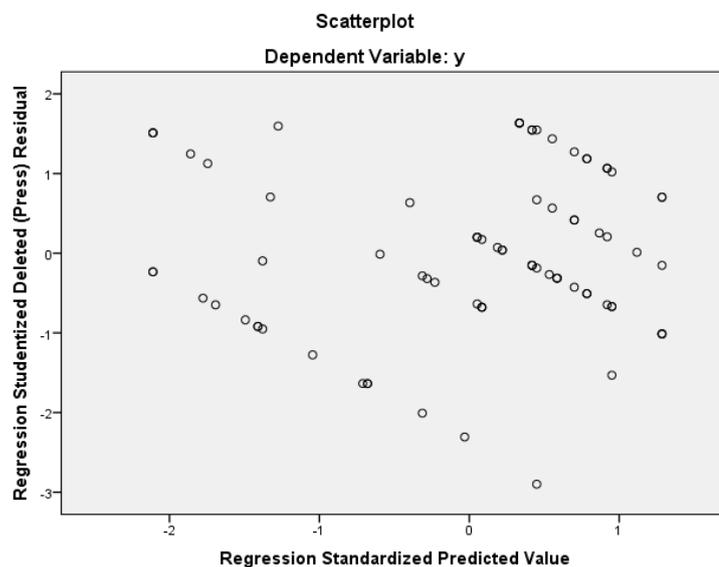
Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu $0,936 > 0,10$ dan nilai VIF $1.068 < 10,00$. Nilai *tolerance* dari variabel kualitas produk (X2) yaitu $0.936 > 0,10$ dan nilai VIF $1,068 < 10,00$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Dalam pengujian heteroskedastisitas bisa dilakukan menggunakan uji scatterplot dan uji *Glejser* yaitu variabel dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas apabila nilai sig. $> 0,05$. Berikut ini merupakan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot:

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber: Output SPSS 25, 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.

Tabel 4.13
Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.836	1.639		1.730	.088
	Kualitas Pelayanan	-.013	.025	-.062	-.531	.597
	Kualitas Produk	-.029	.033	-.103	-.883	.380

a. Dependent Variable: Abs_res

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Tabel 4.13 di atas, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai sig. yaitu $0,597 > 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai sig. yaitu $0,380 > 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala hheteroskedastisitas

4) Uji Autokorelasi

Uji ini untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel pengganggu periode sebelumnya. Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin-Watson. Berikut ini merupakan hasil pengujian autokorelasi dengan menggunakan Durbin-Watson, sebagai berikut:

Tabel 4.14

Hasil Uji autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.698 ^a	.487	.474	1.196	2.030

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, nilai Durbin-Watson (DW) yaitu 2,030. Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai DW ada diantara nilai $dU = 1,688$ dan nilai $4 - dU = 2,312$ ($dU < DW < (4-dU)$) maka $1,688 < 2,030 < 2,312$. Jadi, dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala autokorelasi atau tidak terdapat autokorelasi positif maupun negatif pada penelitian ini.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk dapat mengetahui bagaimana arah hubungan variabel independent dengan variabel dependentnya. Berikut ini tabel hasil uji analisis regresi linear berganda:

Tabel 4.15

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.737	2.792		2.055	.043
	Kualitas Pelayanan	.096	.042	.192	2.273	.026
	Kualitas Produk	.421	.057	.624	7.398	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas menunjukkan bahwa hasil dari analisis regresi diperoleh koefisien variabel independent kualitas pelayanan (X_1) = 0,096, dan kualitas produk (X_2) = 0,421, serta konstanta sebesar 5,737. Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 5,737 + 0,096X_1 + 0,421X_2 + e$$

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

- a. Konstanta sebesar 5,737. Hal ini menyatakan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk bernilai tetap (konstan), maka nilai Kepuasan anggota naik sebesar 5,737.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) yaitu 0,096. Jadi, apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,096 di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X2) yaitu 0,421. Jadi, apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas produk sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas produk sebesar 0,421 di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan.

2. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independent (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent (Kepuasan Anggota) dengan $\alpha = 0,05$. Pengambilan keputusan pada uji T ini yaitu dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Jika t hitung > t tabel maka secara parsial variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent. Besaran nilai t tabel dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = n - k$ ($80 - 2 = 78$), sehingga diperoleh t tabel sebesar 1,994. Berikut ini merupakan tabel hasil uji t hitung variabel independent:

Tabel 4.17**Hasil Uji T****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.737	2.792		2.055	.043
1 Kualitas Pelayanan	.096	.042	.192	2.273	.026
Kualitas Produk	.421	.057	.624	7.398	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Outpt SPSS 25, 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 $t_{hitung} 2,273 > t_{tabel} 1,994$ dengan taraf signifikansi $0,026 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan H_0 ditolak atau variabel kalitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.
- b. Pada variabel Kualitas Produk (X2) menunjukkan bahwa $t_{hitung} 7,398 > t_{tabel} 1,994$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Jadi, dapat disimpulkan H_0 ditolak atau variabel kalitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

3. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent (Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (Kepuasan Anggota) dengan $\alpha = 0,05$. Pengambilan keputusan pada uji F ini dengan membandingkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka variabel independent secara

simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent. Besaran nilai f_{tabel} dengan $\alpha = 0,05$ dan $df = n - k - 1$ ($80 - 2 - 1 = 77$), sehingga diperoleh f_{tabel} sebesar 3,12. Berikut ini merupakan tabel hasil uji f_{hitung} :

Tabel 4.18

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.593	2	52.297	36.539	.000 ^b
	Residual	110.207	77	1.431		
	Total	214.800	79			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x2, x1

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa nilai f_{hitung} $36,539 > f_{tabel}$ 3,12 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 tabungan *mudharabah* berjangka di BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Cabang Pamekasan.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan dari variabel terikat dengan variabel bebas.

Tabel 4.19

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.698 ^a	.487	.474	1.196	2.030

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: Output SPSS 25, data primer diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.19 di atas diperoleh nilai R Square yaitu 0,487 atau 48,7%. Hal ini menunjukkan bahwa dari variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk yaitu sebesar 48,7% dan sisanya sebesar 51,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

C. Pembahasan

1. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Mudharabah Berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang berarti hipotesis pertama (H_1) dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji T (secara parsial) bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh $t_{hitung} 2,273 > t_{tabel} 1,994$ dengan taraf signifikansi $0,026 < 0,05$ sehingga terbukti bahwa kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan anggota tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Kualitas suatu pelayanan mendorong dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen, semakin baik suatu kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.⁹⁰ Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan memiliki kehandalan dalam memberikan pelayanan yaitu dengan menggunakan sistem menjemput bola, jadi anggotanya hanya menunggu karyawan BMT datang ke tempat para anggotanya jika ingin menabung dan memberikan slip sebagai tanda bahwa uang yang ditabung sudah masuk dalam pencatatan. Selain itu, karyawan BMT cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan pada anggotanya baik di dalam ataupun di luar BMT. Karyawan KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan juga menjamin kerahasiaan dan keamanan baik berupa tabungan Mudharabah berjangka ataupun identitas anggotanya. Karyawan KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan selalu berpakaian rapi dan sopan, serta selalu bersikap ramah dan satun dalam memberikan pelayanan sehingga memperoleh respon positif dari para anggotanya. Selain itu, karyawan BMT dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah dan murah senyum, menggunakan bahasa yang mudah dipahami anggota dan memiliki pengetahuan dalam menjawab segala pertanyaan anggota.

Kepercayaan anggota dapat dilihat hasil jawaban anggota dengan total 10 pertanyaan dan 80 responden, terdapat 27 jawaban agak setuju dari anggota, 393

⁹⁰ Anindya Dwiana Putri dan Sri Rahayu Tri Astuti, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang)", *Diponorogo Journal Of Management* 6, no. 2 (2017), 1.

jawaban setuju dari anggota dan 380 jawaban sangat setuju dari anggota. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata anggota tabungan *mudharabah* berjangka merasa setuju dan sangat setuju dengan item-item pertanyaan pada kualitas pelayanan dan menunjukkan bahwa indikator dari kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik, dan empati, sudah dilaksanakan dengan baik oleh karyawan BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan dan erat kaitannya dalam menciptakan profit atau keuntungan bagi BMT. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT maka kepuasan yang dirasakan oleh anggota akan semakin tinggi pula.⁹¹ Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mutmainnah yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹²

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan *Mudharabah* Berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang berarti hipotesis kedua (H_2) dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji T (secara parsial) bahwa variabel kualitas produk diperoleh t hitung $7,398 > t$ tabel $1,994$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$,

⁹¹ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung", *Jurnal Manajemen* 11, no. 2 (September, 2016): 266.

⁹² Mutmainnah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah", *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 10, no. 2 (September, 2017), 212.

sehingga terbukti bahwa kualitas produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang pamekasan.

Berdasarkan hasil observasi selama penelitian, produk tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan memiliki kinerja yang baik seperti kenyamanan dan kebebasan anggota dalam menentukan jangka waktu tabungan *mudharabah* yang akan digunakan dan penarikannya hanya dapat dilakukan oleh pemilik tabungan *Mudharabah* berjangka atau bisa diwakilkan dengan menyertakan surat kuasa. Produk tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan memiliki kehandalan yang baik seperti halnya bagi hasil yang besar, tentunya hal ini juga disesuaikan dengan jangka waktu tabungan dan juga nominal tabungannya, selain itu kehandalan tabungan *Mudharabah* Berjangka yaitu dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan di BMT UGT Sidogiri cabang mana saja. Produk tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan memiliki keistimewaan yaitu selalu mendapatkan keuntungan, meskipun terdapat nisbah bagi hasil namun tidak pernah ada kerugian yang diterima anggota. Produk tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang pamekasan juga memiliki kesesuaian dengan spesifikasi, salah satunya adalah sesuai dengan ketentuan Islam, hal ini dapat dilihat dari akad yang digunakan yakni *mudharabah musyarakah* dan juga dari nisbah bagi hasil yang diterapkan. Berdasarkan dengan kualitas produk tersebut, anggota merasa puas dalam menggunakannya.

Kepercayaan anggota dapat dilihat hasil jawaban anggota dengan total 7 pertanyaan dan 80 responden, terdapat 179 jawaban setuju dari anggota dan 381

jawaban sangat setuju dari anggota. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata anggota tabungan *mudharabah* berjangka merasa sangat setuju dengan item-item pertanyaan pada kualitas produk dan menunjukkan bahwa indikator dari kualitas produk yang terdiri dari kinerja, kehandalan, keistimewaan dan kesesuaian dengan spesifikasi, sudah berjalan dengan baik di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Kualitas suatu produk dapat mempengaruhi kepuasan, semakin tinggi kualitas suatu produk maka tingkat kepuasannya akan semakin tinggi juga.⁹³ Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sri Oktaviani yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.⁹⁴ Dalam hal ini diperkuat juga oleh penelitian yang dilakukan Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto yang menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan arah yang positif.⁹⁵

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan *Mudharabah* Berjangka di Kspp BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan SPSS menunjukkan bahwa uji F (Simultan) dengan variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk

⁹³ Analia Lumban Gaol, Dkk, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen", *Jurnal Adminidtrasi Bisnis* 38, no. 1 (September 2016), 128.

⁹⁴ Sri Oktaviani, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening" (Disertasi, UIN Raden Fatah, Palembang, 2020), 118.

⁹⁵ Meli Andriyani dan Riski Eko Ardianto, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (*The Effect of Service Quality and Product Quality on Bank Customer Satisfaction*)", *Ekonomi Manajemen Bisnis* 1, no. 2 (2020): 37-139.

berpengaruh terhadap kepuasan anggota tabungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, yang berarti hipotesis ketiga (H_3) dinyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F (simultan) bahwa $f_{hitung} 36,539 > f_{tabel} 3,12$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga terbukti variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota taungan *mudharabah* berjangka di KSPPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Diketahui juga untuk nilai koefisien determinasi yaitu 0,487 atau 48,7%. Hal ini menunjukkan bahwa dari variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk yaitu sebesar 48,7% dan sisanya sebesar 51,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Apabila kualitas pelayanan dan kualitas produk baik, maka akan semakin meningkat kepuasan anggota tabungan *mudharabah* berjangka di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Sejalan dengan teori dari Tjiptono, Chandra, dan Adriana, yaitu selain memperhatikan dari segi kualitas produknya, dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen juga dilihat dari kualitas pelayanannya.⁹⁶ Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan anggota, kemudian disertai dengan kualitas produk yang baik maka tingkat kepuasan anggota akan semakin tinggi.

⁹⁶ Anindya Dwiana Putri dan Sri Rahayu Tri Astuti, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta & Chocolate Cabang Unika Semarang)", *Diponorogo Journal Of Management* 6, no. 2 (2017), 1.