

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BMT NU Jawa Timur dan Cabang Ganding Sumenep

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan pengurus WMC *Nahdatul Ulama* atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat Kecamatan Gapura pada khususnya atas semakin maraknya praktik *rentenir* dengan bunga hingga 50% perbulan yang jelas mencekik usaha masyarakat sehingga sulit berkembang. Kesejahteraan masyarakat tidak ada peningkatan secara signifikan padahal *etos* kerja masyarakat cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura yang berjudul *asapok angin abental ombak* (berselimut angin dan berbantal ombak).

Pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura waktu itu bertindak sebagai Rois Suriyah KHM. Asy'ari Marzuki dan sebagai ketua Tanfidziah. KH. Moh. Ma'ruf, memberikan tugas kepada lembaga perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai ketua lembaga perekonomian adalah Masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam meningkatkan ekonomi umat. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang *Mardhatillah*.

Serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003). Bincang Bersama Alumni Pelatih guna merumuskan model Penguatan Ekonomi

Kerakyatan (13 juli 2003), Temu Usaha (21 November 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan Lokakarya Perencanaan Pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Lokakarya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang dihadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya Akses permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali diutamakan adalah penguatan modal bagi usaha kecil yang selama ini kurang mendapat akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktik rentenir yang cenderung mencekik usaha masyarakat.

Pada awalnya para peserta lokakarya dan pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan pengurus bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang seringkali di bentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang pengurus MWC disalah gunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juli 2004 pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syari'ah yang diberi nama BMT (*Baitul Maal WaTamwil*).

Semangat dan motivasi tinggi dari pengurus yang waktu itu hanya 2 (dua) orang (Bapak Masyudi dan Bapak Darwis) benar-benar diuji dan memerlukan dedikasi secara total untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan BMT NU yang diyakini mampu mengangkat ekonomi usaha kecil. Hal ini tidak terlepas dari kondisi dan image masyarakat terhadap perjalanan koperasi yang seringkali mati

ditengah jalan dan simpanan anggota tidak diketahui nasibnya, bahkan banyak koperasi yang ujung-ujungnya hanya menguntungkan pengurusnya saja. Kerja keras dan dedikasi total pengurus pada tahun 2004 belum banyak membuahkan hasil. Hal ini terlihat dari modal awal Rp. 400.000,00 di awal berdirinya (1 Juli 2004) sampai dengan Desember 2004 hanya meningkat menjadi Rp. 2.172.000,00 dengan laba bersih yang di peroleh Rp. 42.000,00 padahal biaya operasionalnya tidak di bebaskan kepada BMT NU melainkan di bebaskan kepada pengurus sebagai wujud pengorbanan pengurus.

Melihat kondisi seperti ini, akhirnya rapat anggota pertama (04 Januari 2005) memutuskan untuk menambah 1 (satu) orang lagi pengurus yaitu saudara Sudahri. Tidak hanya itu, rapat anggota tidak hanya memutuskan untuk membuka hari layanan yaitu setiap hari selasa dan sabtu mulai jam 09:00 s.d 12:00 WIB dengan menempati salah satu ruangan di kantor MWC NU Gapuraatas persetujuan dari MWC NU Gapurayang waktu itu selaku Kepala Syuriah, KH. Moh. Ma'ruf dan ketua Tanfidziyah, A Ruhan Wahyudi, S.Ag. Namun ternyata, di tahun 2005 kondisinya tetap tidak jauh berbeda dengan tahun 2004 perkembangan yang terjadi jauh dari harapan, hal ini karena masyarakat yang mau bergabung dan menabung masih belum percaya sepenuhnya dan harus berfikir seribu kali untuk menjadi anggota BMT NU.

Akhirnya sejak tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya. Dan tangisan tersebut telah memberikan jalan kepada pengurus untuk bisa melalui masa-masa sulit dan Alhamdulillah hingga sekarang tetap eksis. Hal ini terbukti pada akhir tahun buku 2006 jumlah aset BMT NU

sudah mencapai Rp. 30.361.230.17,00 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282,00.

Melihat perkembangan BMT NU pada akhir 2006, maka pada tanggal 12 April 2007 pengurus melengkapi legal formalnya sebagai sebuah koperasi agar mendapatkan pengakuan dari pemerintah, dan akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di aktenotaries dengan Nomor : 10, Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP-K/435,114/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000.

Sedangkan KSPP. SYARIAH BMT NU cabang Ganding didirikan pada 12 Maret 2014 yang bertempat di kecamatan Ganding dengan modal awal Rp. 387.882.965,00 dan jumlah karyawan 5 pengelola. Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syari'ah, menjadikan peluang KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang Ganding untuk mengelola dan menyalurkan dana kepada masyarakat lebih terbuka. Melalui kinerja yang berbasis syari'ah diharapkan KSPP. SYARIAH BMT NU Cabang Ganding mampu menjadi salah satu pendorong bangkitnya perekonomian di tingkat mikro yang berbasiskan syari'ah di kecamatan Ganding pada khususnya.

a. Visi dan Misi BMT NU Cabang Ganding

1) Visi BMT NU

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga unggul dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

2) Misi BMT NU

1. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama.
2. Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
3. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
4. Mengutamakan penghimpunan dan atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
5. Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqah dan wakaf.
6. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
7. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.
8. Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
9. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.

b. Tujuan BMT NU Cabang Ganding

Meningkatkan kesejahteraan bersama dengan berbagi keuntungan melalui kegiatan ekonomi yang menaruh perhatian pada nilai-nilai dan kaidah-kaidah muamalah *syar'iyah* yang memegang teguh keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

c. Badan Hukum KSPPS BMT NU

Melihat perkembangan BMT NU pada akhir tahun 2006, maka pengurus melengkapi legal formalnya sebagai koperasi yang mendapatkan pengakuan dari pemerintah dan akhirnya pada 4 tanggal Mei 2007 telah resmi terdaftar diakte notaris dengan No: 10, Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP-K/435.114/2007, TDP : 13212500588 dan NPWP : 02.599.962.4-608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Maal Wat Tamwil Nuansa Umat* yang disingkat dengan BMT NU.

d. Struktur Organisasi

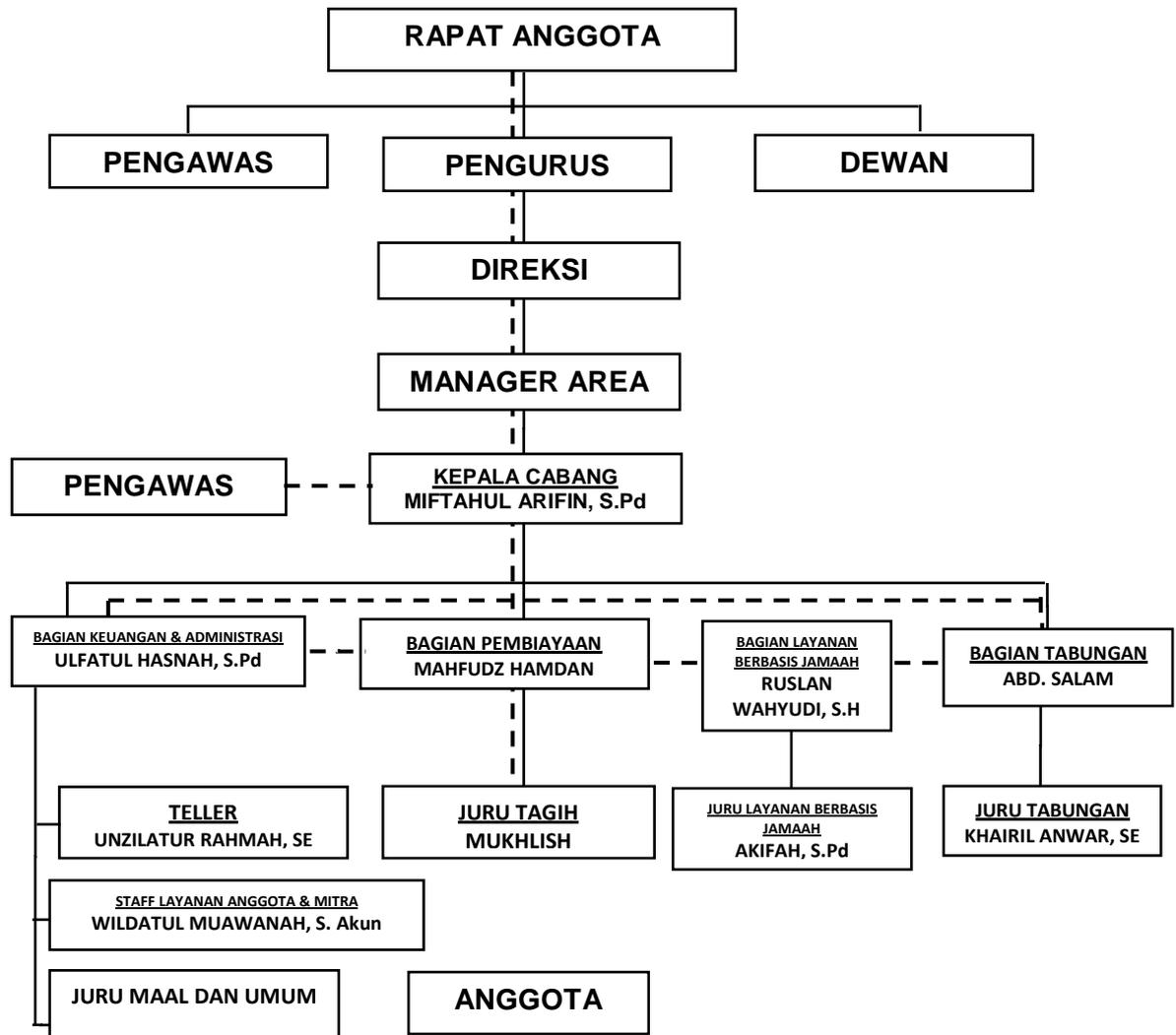
Struktur Organisasi adalah diagram yang menggambarkan rantai perintah, hubungan pekerjaan, tanggung jawab, rentang kendali dan pimpinan organisasi berfungsi sebagai kerangka kerja dan tugas pekerjaan yang dibagi. Struktur organisasi menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan yang harus dipertanggungjawabkan oleh masing-masing tipe karyawan.¹

Adapun struktur organisasi BMT NU Ganding Sumenep adalah sebagai berikut:

¹Muchlisin Riadi, *Pengertian Struktur Organisasi*, diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/struktur-organisasi.html?m=1> pada tanggal 4 Mei 2022

Gambar4.1

Struktur Organisasi BMT NU Cabang Ganding Sumenep



Sumber: Data penelitian diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 BMT NU Ganding Sumenep memiliki 11 karyawan di kantor BMT NU Ganding yang menyebar sesuai penempatan masing-masing jabatan. Adapun Kepala Cabang BMT NU Ganding Sumenep yaitu Bapak Miftahul Arifin, S.Pd. Sehingga dapat disimpulkan total keseluruhan karyawan BMT NU Cabang Ganding Sumenep yaitu 11 karyawan.

**e. Produk dan Layanan KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang
Ganding Sumenep**

Berikut adalah beberapa produk yang ditawarkan oleh KSPSS BMT NU
Jawa Timur Cabang Ganding :

1) Produk Jasa

- a) Transfer uang antar Bank dalam dan luar Negeri
- b) Pendaftaran haji dan umrah
- c) Pembayaran tagihan PLN, BPJS, Telephon, Pulsa dll
- d) Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi
- e) Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan

2) Produk Pembiayaan atau Pinjaman

- a) *Al Qardhul Hasan*
- b) *Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil*
- c) *Mudharabah dan Musyarakah*
- d) *Rhan/Gadai*
- e) Pembiayaan tanpa jaminan
- f) Pembiayaan hidup sehat (sehat Islami)

3) Produk tabungan atau simpanan

- a) SIAGA (Simpanan Anggota)
- b) SIDIK *Fathonah* (Simpanan Pendidikan *Fathonah*)
- c) SAJADAH (Simpanan Berjangka *Wadiah* berhadiah)
- d) SIBERKAH (Simpanan Berjangka *Mudharabah*)
- e) SAHARA (Sahara Haji dan Umrah)
- f) SABAR (Simpanan Lebaran)
- g) TABAH (Tabungan *Mudharabah*)
- h) TARAWI (Tabungan *Ukhrawi*)

2. Deskripsi Data Penelitian

Dari hasil data penelitian yang dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada anggota BMT NU Cabang Ganding. Penelitian ini menyebarkan 93 kuesioner kepada anggota BMT NU Ganding Sumenep. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan SPSS 24, dengan sampel terpenuhi. Berikut ini adalah rincian data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1

Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner yang disebarkan	93
Kuesioner yang kembali	93
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	93
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa kuesioner yang disebarkan adalah 93, dan kuesioner yang digunakan juga 93. Jadi, tingkat pengembaliannya adalah 100%.

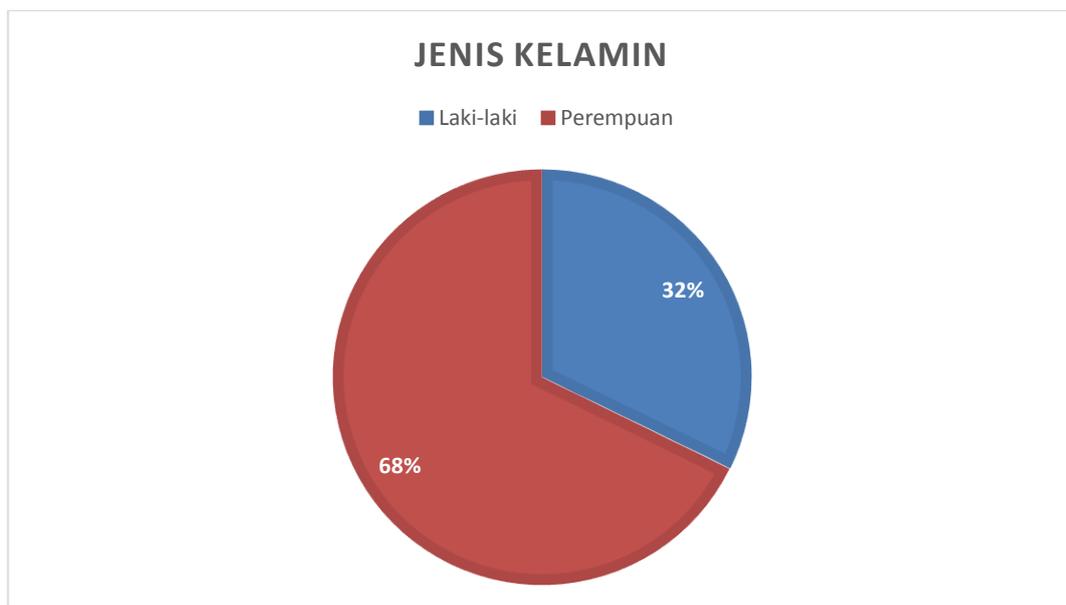
3. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep yang menjadi responden pada penelitian yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.2



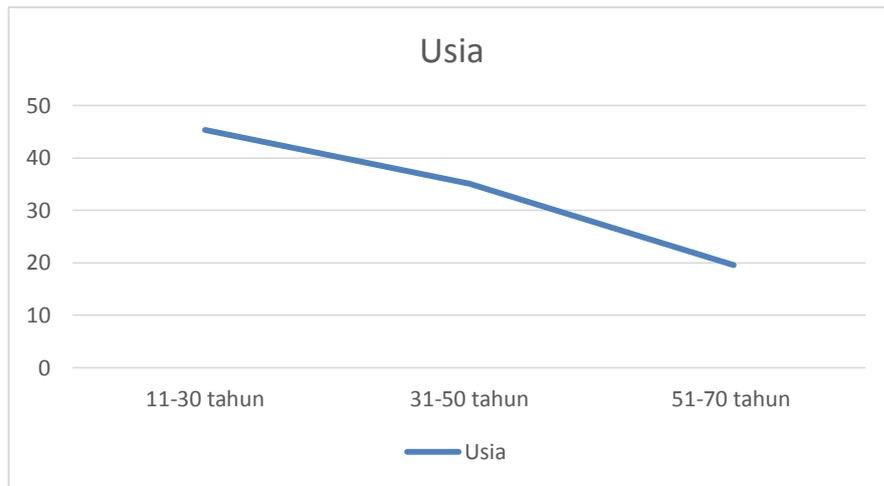
Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan gambar 4.2 dapat diketahui bahwa total responden yaitu 93 anggota, yang mana total responden laki-laki berjumlah 30 anggota dengan persentase 32% sedangkan untuk total responden 63 anggota dengan persentase 68%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa anggota di BMT NU Cabang Ganding

Sumenep menjadi responden lebih banyak responden perempuan dari pada responden laki-laki.

b. Data Usia Responden

Gambar 4.3



Sumber: Data primer diolah, 2022

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 4.4

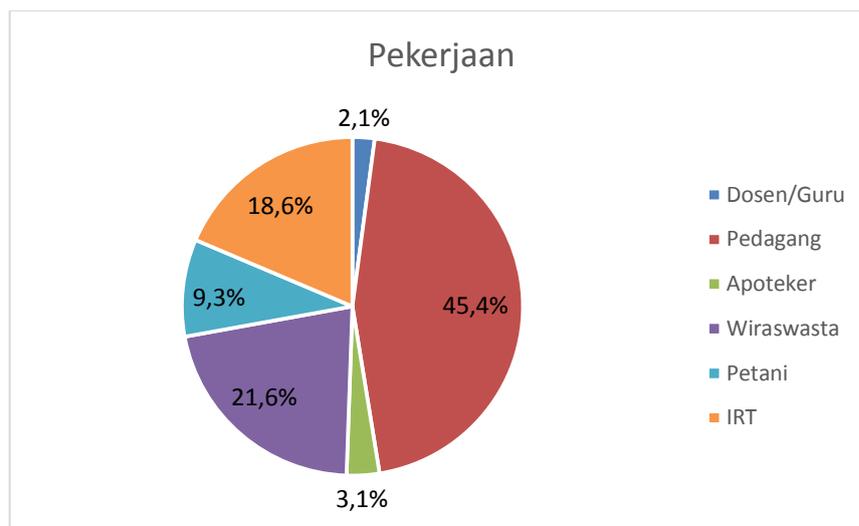


Sumber: Data diolah, 2022

Pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini dengan kategori pendidikan terakhir diperoleh data sebanyak 3 orang anggota berpendidikan terakhir S2 dengan persentase 3,1%, 26 anggota berpendidikan S1 dengan persentase 26,8%, 14 anggota berpendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan persentase 14,4%, anggota yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 12 orang dengan persentase 12,4%, anggota berpendidikan terakhir SD sebanyak 18 orang dengan persentase 18,6%.

d. Pekerjaan Responden

Gambar 4.5



Sumber: Data diolah, 2022

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mempunyai pekerjaan dengan rincian responden yang berprofesi sebagai guru 2 dengan persentase 2,1%, responden yang berdagang berjumlah 44 dengan persentase 45,4%, responden yang bekerja sebagai apoteker berjumlah 3 orang dengan persentase 3,1%, responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 21 dengan persentase 21,6%, responden yang berprofesi sebagai petani

berjumlah 9 orang dengan persentase 9,3% dan responden yang menjadi ibu rumah tangga berjumlah 18 dengan persentase sebanyak 18,6%.

4. Analisis Deskriptif Variabel

Dalam penelitian ini Instrument yang digunakan adalah kuisioner dengan 17 butir pertanyaan. Variabel X₁ Kualitas Layanan berjumlah 10 butir pertanyaan, Variabel X₂ Kepercayaan berjumlah 4 butir pertanyaan dan Variabel Y Kepuasan Anggota berjumlah 3 butir pertanyaan.

a. Kualitas Layanan (X₁)

Sikap responden terkait variabel kualitas layanan (X₁) dijelaskan oleh item pertanyaan berikut:

Tabel 4.2

Skor Variabel Kualitas Layanan (X₁)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	63	67,7 %	30	32,3 %	-	-	-	-	-	-	93
2	63	67,7 %	29	31,2 %	1	1,1%	-	-	-	-	93
3	76	81,7 %	17	18,3 %	-	-	-	-	-	-	93
4	62	66,7 %	27	29,0 %	4	4,3%	-	-	-	-	93

5	67	72,0 %	19	20,4 %	6	6,5%	1	1,1 %	-	-	93
6	79	74,9 %	13	14,0 %	1	1,1%	-	-	-	-	93
7	64	68,8 %	27	29,0 %	1	1,1%	1	1,1 %	-	-	93
8	69	74,2 %	20	21,5 %	4	4,3%	-	-	-	-	93
9	55	59,1 %	32	34,4 %	5	5,4%	1	1,1 %	-	-	93
10	68	73,1 %	23	24,7 %	2	2,2%	-	-	-	-	93

Sumber: Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dari pernyataan pertama diperoleh sebanyak 63 anggota yang menjawab sangat setuju dan 30 anggota menjawab setuju terhadap pernyataan: Berwujud (bukti fisik) yang dipilih anggota BMT NU Ganding karena memiliki ruang tunggu yang nyaman sehingga anggota dapat menunggu antrian secara bergilir.

Pertanyaan kedua diperoleh sebanyak 63 anggota yang menjawab sangat setuju dan 29 anggota menjawab setuju dan 1 anggota menjawab netral terhadap pertanyaan : di BMT NU Ganding tersedianya slip atau formulir yang disertai dengan contoh pengisiannya

Pertanyaan ketiga diperoleh sebanyak 76 anggota yang menjawab sangat setuju dan 17 anggota menjawab setujuterhadap pernyataan: karyawan BMT NU Ganding selalu siaga dalam melakukan pencatatan transaksi dengan teliti.

Pertanyaan ke empat diperoleh sebanyak 62 anggota yang menjawab sangat setuju dan 27 anggota menjawab setuju dan 4 anggota menjawab netral terhadap pertanyaan : karyawan BMT NU Ganding bersikap simpatik dalam menghadapi masalah atau komplain anggota dalam hal transaksi

Pertanyaan ke lima diperoleh sebanyak 67 anggota yang menjawab sangat setuju dan 19 anggota menjawab setuju 6 anggota menjawab netral serta 1 anggota menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan: BMT NU Ganding memberikan pelayanan kepada anggota tidak memandang status sosial

Pertanyaan ke enam diperoleh sebanyak 79 anggota yang menjawab sangat setuju dan 13 anggota menjawab setuju dan 1 anggota menjawab netral terhadap pertanyaan : ketanggapan karyawan BMT NU Ganding dalam memenuhi kebutuhan anggota dalam bertransaksi.

Pertanyaan ke tujuh diperoleh sebanyak 64 anggota yang menjawab sangat setuju dan 27 anggota menjawab setuju 1 anggota menjawab netral serta 1 anggota menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan: teller BMT NU Ganding memberikan informasi dengan jelas sesuai dengan yang dibutuhkan anggota.

Pertanyaan ke delapan diperoleh sebanyak 69 anggota yang menjawab sangat setuju dan 20 anggota menjawab setuju dan 4 anggota menjawab netral terhadap pertanyaan : BMT NU Ganding menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi.

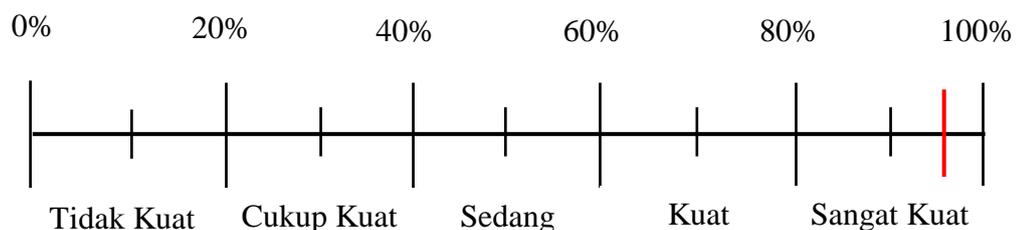
Pertanyaan ke sembilan diperoleh sebanyak 55 anggota yang menjawab sangat setuju dan 32 anggota menjawab setuju 5 anggota menjawab netral serta 1 anggota menjawab tidak setuju terhadap pertanyaan: di BMT NU Ganding memiliki jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota.

Pertanyaan ke sepuluh diperoleh sebanyak 68 anggota yang menjawab sangat setuju dan 23 anggota menjawab setuju dan 2 anggota menjawab netral terhadap pertanyaan : dapat menunjukkan bukti transaksi kepada anggota setelah bertransaksi.

Dari keseluruhan responden terkait variabel X_1 dapat diketahui bahwasanya semua responden memilih antara sangat setuju, setuju, netral serta tidak setuju, maka dari hasil tabulasi jika diakumulasikan dapat diperoleh skor sebagaimana berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\sum \text{STS} \times 1) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (n \times 10 \times 5) \\
 &= (0 \times 1) + (3 \times 2) + (24 \times 3) + (237 \times 4) + (666 \times 5) : (93 \times 10 \times 5) \\
 &= (0) + (6) + (72) + (948) + (3,330) : (4,650) \\
 &= 4.356 : 4.650 \\
 &= 0,937 \times 100\% \\
 &= 93,7\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, secara kontinum respon pada variabel ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sehingga dapat disimpulkan bahwa letak garis kontinum di nilai 93,7% menandakan kekuatan variabel kualitas layanan dikategorikan sangat kuat.

Tabel 4.3
Skor Variabel Kepercayaan (X₂)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	58	62,4%	31	33,3%	4	4,3%	-	-	-	-	93
2	53	57,0%	34	36,6%	6	6,5%	-	-	-	-	93
3	55	59,1%	30	32,3%	8	8,6%	-	-	-	-	93
4	61	65,6	29	31,2%	3	3,2%	-	-	-	-	93

Sumber: Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dari pernyataan pertama diperoleh sebanyak 58 anggota yang menjawab sangat setuju dan 31 anggota menjawab setujudan 4 anggota menjawab netral terhadap pernyataan: produk yang ditawarkan sangat beragam sesuai dengan brosur

Pertanyaan kedua diperoleh sebanyak 53 anggota yang menjawab sangat setuju dan 34 anggota menjawab setuju dan 6 anggota menjawab netral terhadap pernyataan: memberikan pelayanan yang cepat tanpa membuat anggota menunggu lama.

Pertanyaan ketiga diperoleh sebanyak 55 anggota yang menjawab sangat setuju dan 30 anggota menjawab setuju dan 8 anggota menjawab netral terhadap

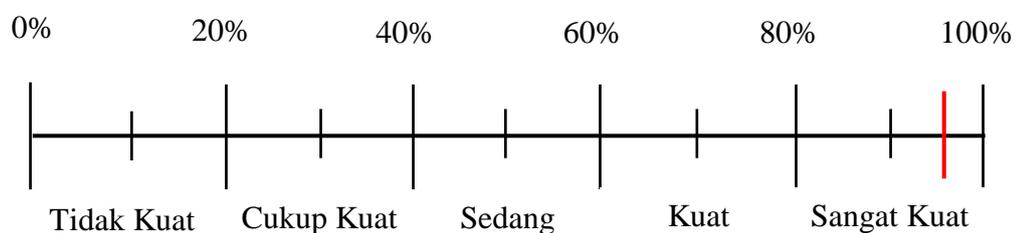
pernyataan: BMT NU Ganding memiliki kemampuan untuk menyediakan produk atau jasa yang berkualitas.

Pertanyaan ke empat diperoleh sebanyak 61 anggota yang menjawab sangat setuju dan 29 anggota menjawab setuju dan 3 anggota menjawab netral terhadap pernyataan: mampu menjaga kepercayaan anggota dalam menggunakan produk atau layanan.

Dari keseluruhan responden terkait variabel X_1 dapat diketahui bahwasanya semua responden memilih antarasangat setuju, setuju, netral, maka dari hasil tabulasi jika diakumulasikan dapat diperoleh skor sebagaimana berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\sum \text{STS} \times 1) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (n \times 4 \times 5) \\
 &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (21 \times 3) + (124 \times 4) + (227 \times 5) : (93 \times 4 \times 5) \\
 &= (0) + (0) + (63) + (496) + (1.135) : (1.860) \\
 &= 1,694 : 1,860 \\
 &= 0,91 \times 100\% \\
 &= 91\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, secara kontinum respon pada variabel ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sehingga dapat disimpulkan bahwa letak garis kontinum di nilai 91% menandakan kekuatan variabel kepercayaan dikategorikan sangat kuat.

Tabel 4.4

Skor Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Item	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	52	55,9%	36	38,7%	5	5,4%	-	-	-	-	93
2	66	71,0	20	21,5%	7	7,5%	-	-	-	-	93
3	68	62,4	33	35,5%	2	2,2%	-	-	-	-	93

Sumber: Data Primer yang diolah 2022.

Berdasarkan tabel 4.4 dari pernyataan pertama diperoleh sebanyak 52 anggota yang menjawab sangat setuju dan 36 anggota menjawab setuju dan 5 anggota menjawab netral terhadap pernyataan: pelayanan yang diberikan karyawan BMT NU Ganding sesuai dengan harapan anggota.

Pertanyaan kedua diperoleh sebanyak 66 anggota yang menjawab sangat setuju dan 20 anggota menjawab setuju dan 7 anggota menjawab netral terhadap pernyataan: fasilitas yang ada di BMT NU Ganding sangat lengkap sehingga anggota akan menggunakan jasa BMT kembali.

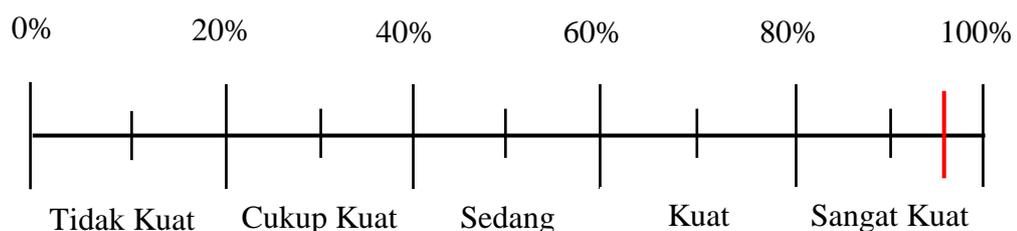
Pertanyaan ke tiga diperoleh sebanyak 68 anggota yang menjawab sangat setuju dan 33 anggota menjawab setuju dan 2 anggota menjawab netral terhadap pernyataan: anggota bersedia untuk merekomendasikan BMT NU Ganding kepada orang lain.

Dari keseluruhan responden terkait variabel Y dapat diketahui bahwasanya semua responden memilih antara sangat setuju, setuju dan juga netral. Tidak ada satupun yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Dari keseluruhan responden terkait variabel X_1 dapat diketahui bahwasanya semua responden memilih antarasangat setuju, setuju, netral, maka dari hasil tabulasi jika diakumulasikan dapat diperoleh skor sebagaimana berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= (\sum \text{STS} \times 1) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{SS} \times 5) : (n \times 3 \times 5) \\
 &= (0 \times 1) + (0 \times 2) + (12 \times 3) + (89 \times 4) + (186 \times 5) : (93 \times 3 \times 5) \\
 &= (0) + (0) + (36) + (356) + (930) : (1,396) \\
 &= 1.332 : 1,396 \\
 &= 0,954 \times 100\% \\
 &= 95,4\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, secara kontinum respon pada variabel ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Sehingga dapat disimpulkan bahwa letak garis kontinum di nilai 95,4% menandakan kekuatan variabel kepuasan anggota dikategorikan sangat kuat.

5. Uji Kualitas Data

Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. Peneliti menggunakan analisis SPSS

(Statistical Package for The Social Science) versi 24. Berikut ini uji validitas dan reabilitas:

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidak suatu kuesioner. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk degree of freedom ($df = n-2$), dimana n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 5\%$. Apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya. Pada penelitian ini besarnya df adalah $(n - 2) = (93 - 2) = 91$. Hasilnya diperoleh r_{tabel} 0,207 dan Hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan	X1.1	0,339	0,207	Valid
	X1.1	0,228	0,207	Valid
	X1.2	0,354	0,207	Valid
	X1.2	0,451	0,207	Valid
	X1.3	0,385	0,207	Valid
	X1.3	0,350	0,207	Valid
	X1.3	0,453	0,207	Valid

	X1.4	0,305	0,207	Valid
	X1.5	0,371	0,207	Valid
	X1.5	0,391	0,207	Valid
Kepercayaan	X2.1	0,493	0,207	Valid
	X2.1	0,522	0,207	Valid
	X2.2	0,664	0,207	Valid
	X2.3	0,426	0,207	Valid
Kepuasan Anggota	Y1	0,592	0,207	Valid
	Y2	0,541	0,207	Valid
	Y3	0,653	0,207	Valid

Sumber: Data primer diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.5 hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} Pada kolom korelasi untuk tiap item pernyataan memiliki r_{hitung} lebih besar dan Positif dibandingkan dengan r_{tabel} yaitu 0,207 dengan jumlah sampel adalah 93 responden. Sehingga dapat disimpulkan dari semua indikator masing-masing variabel adalah valid dan data tersebut dapat di uji ketahap berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi kuesioner yang diberikan. Apabila nilai cronbach's alpha (α) suatu variabel $>0,60$ maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat reliabel. Namun apabila nilai cronbach's alpha (α) suatu variabel $< 0,60$, maka indikator yang digunakan variabel tersebut

tidak reliabel. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai cronbach's alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,612	Reliabel
Kepercayaan	0,690	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,615	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil perhitungan uji reliabilitas dari masing-masing variabel memiliki nilai cronbach's alpha di atas 0,60. Pada variabel kualitas layanan memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,615 variabel kepercayaan memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,690, dan variabel Kepuasan anggota memiliki nilai cronbach's alpha sebesar 0,612. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan anggota

Dapat dikatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian selanjutnya.

6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yaitu uji yang digunakan untuk mengetahui layak dan tidaknya data dalam sebuah penelitian. Berikut uji yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi Variabel bebas dan terikat yang keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal/mendekati normal. Apabila datanya tidak berdistribusi normal, maka dapat menggunakan analisis nonparametrik, namun apabila datanya berdistribusi normal, maka model-model regresi dapat digunakan. Uji normalitas juga dapat dilakukan dengan grafik dan Uji Kolmogorov-Smirnov.²

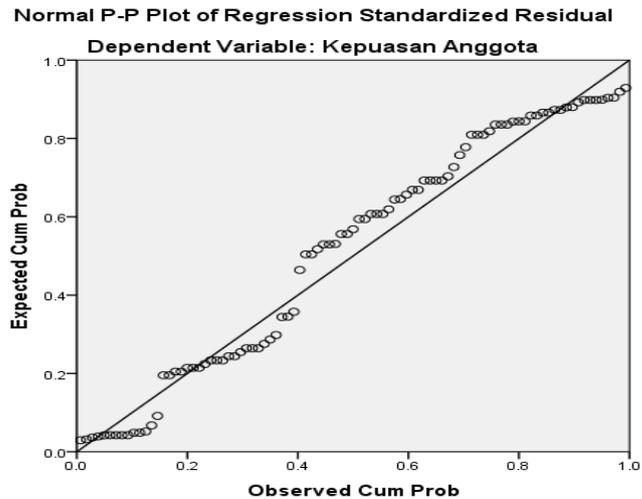
Dalam uji normalitas jika menggunakan analisis grafik maka yang dilihat adalah normal probability plot. Uji normalitas dapat dilihat dengan penyebaran data (titik-titik) pada sumbu diagonal grafik. Apabila pada hasil output SPSS data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal mengikuti arah garisnya, maka dapat disimpulkan bahwa model regresinya berdistribusi normal. Dalam kasus penelitian kali ini, model regresi bisa dikatakan berdistribusi normal, dapat dilihat dari gambar berikut.

Gambar 4.6

Hasil Uji Normalitas

Histogram *Probability Plot*

² Husen Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Press 2013), 181.



Sumber: *Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)*

Dari hasil output SPSS diatas, pada grafik *Normal Probability Plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Untuk lebih memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas, maka dalam penelitian ini juga dilakukan *Kolmogrov-Smirnov*. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* sebagai berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji *Kolmogrov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.02371441
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.079
	Negative	-.102
Kolmogorov-Smirnov Z		.988
Asymp. Sig. (2-tailed)		.283

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)*

Berdasarkan hasil Uji normalitas *One Sample Kolmogrov-Smirnov* diperoleh nilai signifikansi 0,283 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa uji normalitas pada penelitian ini adalah data berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu periode t-1 (sebelumnya). Apabila terjadi autokorelasi, maka dinamakan problem autokorelasi.

Autokorelasi biasa terjadi karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lain, penyebabnya karena residual tidak bebas dari satu pengamatan lainnya. Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala autokorelasi dengan uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikan 5% ketentuan pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Ketentuan Pengambilan Keputusan

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	No desiacion	$d_l \leq d \leq d_u$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No desiacion	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi positif dan	Tidak ditolak	$d_u < d < 4 - d_u$

negative		
----------	--	--

Sumber: tabel pengambilan keputusan ada tidaknya korelasi

Tabel 4.9

Autokorelasi – Durbin Watson (CO)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.292 ^a	.085	.075	.98624791	2.109

a. Predictors: (Constant), LAG_RES

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber: Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai DW=2,109 dengan K=2 dan N (banyaknya sampel) =93 dengan signifikan 0,05. Untuk mencari nilai dU maka harus dilihat di tabel Durbin Watson, untuk K=2 dan N=93 maka nilai dU = 1,706.

N	DW	DI	Du	4-DI	4-Du	Keputusan
93	2,109	1,619	1,707	2,381	2,293	Tidak ada masalah autokorelasi

Sumber: Output SPSS 20 diolah, 2022

Sehingga jika dimasukkan dalam ketentuan DW maka $dU < DW < 4 - Du$ dapat terpenuhi yaitu dengan nilai saat ini $1,707 < 2,109 < 2,293$. Dengan demikian model regresi yang digunakan tidak terjadi autokorelasi.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling

berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Salah satu cara yang dipakai untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas adalah melihat nilai tolerance dan lawannya serta nilai VIF (varian inflation factor). Jika nilai tolerance lebih $<0,10$ dan nilai VIF > 10 , maka antar variabel bebas dalam regresi yang digunakan terjadi multikolinieritas. Namun jika nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka antar variabel bebas dalam regresi yang digunakan tidak terjadi multikolinieritas. Berikut adalah tabel hasil uji multikolinieritas pada model regresi yang digunakan oleh peneliti.

Tabel 4.10

Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.653	2.920		3.306	.001		
1 Kualitas Layanan	.035	.057	.064	.611	.543	.987	1.013
Kepercayaan	.136	.085	.166	1.592	.115	.987	1.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa pada masing-masing variabel independen nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , yaitu pada variabel Kualitas

Layanan 0,987 dan nilai VIF nya sebesar 1,013, pada variabel Kepercayaan nilai tolerancinya sebesar 0,987 dan nilai VIF nya sebesar 1,013. Dari nilai tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi multikolinieritas pada variabel-variabel independen dalam model regresi ini.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik plot yang dihasilkan dari pengolahan data dengan menggunakan program SPSS 20.

Model regresi yang baik ialah model yang homoskedastisitas atau terbebas dari heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi terjadinya heteroskedastisitas bisa dilihat dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Heteroskedastisitas terjadi apabila terbentuk pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y merupakan Y yang telah di prediksi, sedangkan sumbu X ialah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studenti zed*.

Ketentuan:

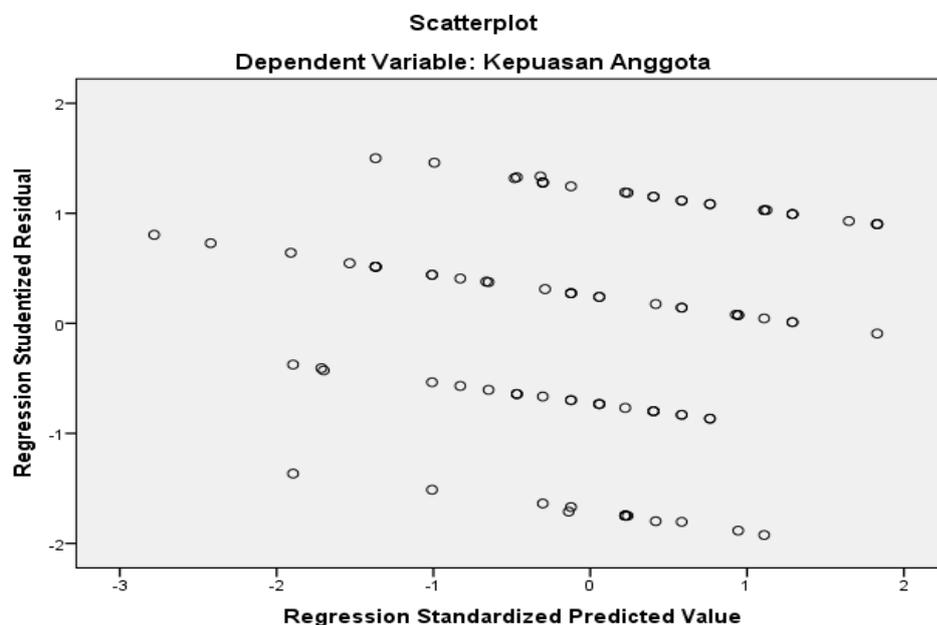
- 1) Jika pada grafik membentuk pola tertentu yang teratur seperti gelombang, melebar, menyempit bahkan membentuk pola segitiga atau bentuk lainnya maka itu merupakan salah satu indikasi terjadinya heteroskedastisitas.

- 2) Jika pada grafik tidak terbentuk pola yang jelas (titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.³

Gambar 4.7

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Grafik Plot SRESID by ZPRED Scatterplot



Sumber: *Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)*

Pada gambar tersebut *scatterplot* diatas dapat dilihat titik-titik pada grafik tersebut tidak membentuk pola tertentu yang jelas dan pada grafik tersebut titik titik menyebar di bawah dan di atas angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi ini layak digunakan.

B. Pembuktian Hipotesis

³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*, (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 139.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan apabila jumlah Variabel bebas (independen) lebih dari satu dan satu Variabel tak bebas (dependen). Persamaan umum regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Adapun persamaan regresi dapat dilihat dari tabel hasil Uji Coefficients berdasarkan output pada SPSS 20 yang di tunjukkan oleh tabel berikut:

Tabel 4.11

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	9.653	2.920		3.306	.001		
1 Kualitas Layanan	.035	.057	.064	.2.611	.043	.987	1.013
Kepercayaan	.136	.085	.166	1.992	.015	.987	1.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa koefisien variabel independen Kualitas Layanan (X_1) sebesar 0,043, koefisien Kepercayaan (X_2) sebesar 0,015, dan konstanta (a) sebesar 9,653

sehingga model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 9,653 + 0,043X_1 + 0,015X_2 + e$$

Koefisien-koefisien hasil dari perumusan analisis regresi linear berganda diatas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 9,653 adalah nilai konstan yang menunjukkan apabila variabel independen (kualitas layanan, kepercayaan) bernilai tetap atau konstan, maka variabel kepuasan anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep sebesar 9,653.
- b. Nilai Koefisien regresi kualitas layanan (X_1) sebesar 0,043 artinya apabila variabel kualitas layanan terjadi peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep akan mengalami kenaikan sebesar 0,043.
- c. Nilai Koefisien regresi kepercayaan (X_2) sebesar 0,015 artinya apabila variabel kepercayaan terjadi peningkatan sebesar 1 satuan maka kepuasan anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep akan mengalami kenaikan sebesar 0,015.

2. Uji Parsial (Uji T)

Pada uji T ini digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian kali ini yaitu menguji pengaruh masing-masing variabel independen berupa, Kualitas Layanan, Kepercayaan terhadap variabel dependennya yaitu Kepuasan Anggota Terdapat

dua cara yang digunakan dalam uji T pada penelitian kali ini. Yang pertama dengan membandingkan nilai t dengan nilai Sig, dimana $\alpha = 0,05$ atau 5% dengan ketentuan apabila $\text{Sig} < 0,05$ maka variabel independen ada pengaruhnya terhadap variabel dependen. Dan yang kedua pengambilan keputusan dengan:

- a. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat;
- b. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Tabel 4.12

Hasil Anaisis Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	9.653	2.920		3.306	.001		
Kualitas Layanan	.035	.057	.064	2.611	.043	.987	1.013
Kepercayaan	.136	.085	.166	1.992	.015	.987	1.013

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)

Penjelasan hasil uji signifikan secara parsial variabel independen dengan SPSS 20 adalah sebagai berikut:

- a. Uji t Variabel Kualitas Layanan (X_1)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 variabel kualitas layanan (X_1) secara statistik menunjukkan sig 0,043 lebih kecil dari 0,05 ($0,043 < 0,05$).

Nilai t_{hitung} sebesar 2,611 sedangkan untuk mengetahui besarnya t_{tabel} yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($93-2 = 91$) sehingga dapat diperoleh nilai t_{tabel} nya sebesar 1,986, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,611 > 1,986$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

b. Uji t Variabel Kepercayaan (X_2)

Hasil perhitungan yang diperoleh pada tabel 4.13 variabel kepercayaan (X_2) secara statistik menunjukkan sig 0,015 lebih kecil dari 0,05 ($0,015 < 0,05$). Nilai t_{hitung} sebesar 1,992 sedangkan untuk mengetahui besarnya t_{tabel} yaitu dengan melihat α 0,05. Jumlah sampel – banyaknya variabel bebas ($93-2 = 91$) sehingga dapat diperoleh nilai t_{tabel} nya sebesar 1,986, artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,992 > 1,986$) sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y).

3. Uji Simultan (Uji F)

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

- a. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat;
- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat.

Berikut hasil uji signifikan secara simultan variabel independen:

Tabel 4.13

Hasil Analisis Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3.391	2	1.696	10.583	.011 ^b
Residual	96.415	90	1.071		
Total	99.806	92			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

Sumber: Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)

Dari tabel diatas, dapat dilihat jika menggunakan perbandingan nilai α dengan nilai Sig < 0,05 yaitu $0,011 < 0,05$ yang artinya Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) Secara Simultan (bersama-sama) berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y).

Sedangkan jika menggunakan distribusi nilai F dengan membandingkan F_{tabel} dan F_{hitung} . Dimana sebelum membandingkan penulis perlu mengetahui nilai F tabelnya dengan rumus $F_{tabel} = (f(k; n-k)$ atau $(2; 93-2)$ maksudnya $f(2$ (jumlah variabel); 93 (sampel) $- 2$ (jumlah variabel) $= 91$ hasilnya adalah $F_{tabel} = (2; 91)$ yang artinya $F_{tabel} = 3,10$.

Berdasarkan tabel diatas nilai $F_{hitung} = 10,583$ maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu senilai $10,583 > 3,10$. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) Secara simultan (bersama-sama) berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Anggota (Y), sehingga H_{a3} diterima dan H_0 ditolak.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan seberapa besar pengaruh ditunjukkan oleh variabel bebas yaitu Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota, nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *Adjusted R Square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.14

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.184 ^a	.034	.475	1.035	2.109

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: *Output SPSS 20 (Laporan keuangan Publikasi, diolah)*

Hasil analisis data tersebut terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,475 atau 47,5%. Hal ini berarti sebesar 47,5% yang berarti bahwa variabel independen kualitas layanan (X1), kepercayaan (X2) mampu mempengaruhi variabel dependen Kepuasan anggota (Y) sebesar 47,5%. Sedangkan sisanya (100% - 47,5% = 52,5%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

C. Pembahasan

Pembahasan ini dilakukan untuk menganalisis hasil “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep” secara parsial dan simultan. Berikut peneliti paparkan dari hasil pengujian hipotesis yang telah peneliti jabarkan pada bab sebelumnya.

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel kualitas layanan yang bertanda positif yang berarti kualitas layanan berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel kualitas layanan (X_1) sebesar 2,611 dengan nilai signifikansi 0,043 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} (2,611) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai sig $(0,043) < 0,05$. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_0 ditolak. Artinya variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep.

Berdasarkan indikator dari kualitas pelayanan yaitu tangibles berupa penampilan fisik bahwa Untuk melayani nasabah, karyawan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin karena penampilan merupakan hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah. Karyawan harus mampu membuat nasabah kagum, simpatik dan hormat terhadapnya. Penampilan karyawan juga bisa disebut dengan cara karyawan membentuk dan menghiasi dirinya agar menjadi serasi, baik dengan memakai aksesoris maupun berbusana yang baik dan sopan. Kepuasan nasabah juga dapat dipengaruhi oleh penampilan karyawan karena tidak mungkin nasabah akan merasa puas ketika karyawan dalam suatu lembaga keuangan berpenampilan tidak rapi dan sopan atau bisa dikatakan buruk.

Adapun indikator pada variabel penampilan karyawan meliputi keserasian pakaian baik baju, ataupun aksesoris yang digunakan oleh karyawan serta kesan yang timbul dari pelanggan ketika pelanggan atau nasabah melihat implementasi berpakaian ataupun penampilan baik dari karyawan. Penampilan merupakan suatu hal yang harus diperhatikan karyawan karena nasabah pasti akan menilai baik ketika karyawan berpenampilan sopan dan tentunya akan merasa puas dilayani ketika mereka melihat karyawan yang rapi, tidak berlebihan dalam memakai aksesoris dan tidak berlebihan ketika berpenampilan.

Peneliti mewawancarai Ibu Isti Komariyah (30 th), nasabah BMT NU Cabang Ganding terkait penampilan karyawan dikarenakan beberapa pertimbangan. Salah satu pertimbangan dari peneliti adalah latar belakang pendidikan Isti Komariyah yang merupakan seorang pedagang sehingga peneliti mempunyai pandangan bahwa ibu Isti Komariyah pasti mempunyai tolak ukur yang cukup mumpuni terkait penampilan karyawan. Isti Komariyah menyatakan bahwa karyawan BMT NU Cabang Ganding yang ia temui selalu berpenampilan rapi dan tidak memakai riasan wajah ataupun perhiasan yang berlebihan sehingga menurutnya penampilan tersebut pasti sesuai dengan ketentuan dari BMT NU sendiri, selain itu ibu Isti Komariyah mengaku terkesan dengan seragam karyawan terutama karyawan perempuan karena model hijab yang digunakan selalu sama, dengan bahan dan warna yang senada.

Adapun indikator yang kedua yaitu reability dimana Kemampuan keterampilan dan Kemampuan pengetahuan. Artinya setiap karyawan bisa memuaskan nasabah bisa diukur dari dua hal tersebut yang mana dalam kajian

teori yang diangkat oleh peneliti bahwasanya karyawan seharusnya mampu memaksimalkan pengetahuan mengenai produk dan terampil dalam memberikan informasi kepada karyawan sehingga selain kepuasan yang didapat nasabah juga bisa tertarik untuk terus melakukan transaksi di lembaga tersebut.

Menurut Ibu Robiatul Adawiyah (27 th), nasabah BMT NU Cabang Ganding mengatakan bahwa salah satu keunggulan dari BMT NU Cabang Ganding adalah kemampuan karyawannya yang mana karyawan mampu meyakinkan nasabah dengan baik terkait penawaran produk yang ada di BMT NU Cabang Ganding. Selain itu, karyawan juga mampu menarik perhatian nasabah dengan pendekatan yang sesuai dengan keadaan nasabah tentunya dengan beberapa cara-cara terbaik yang dimiliki oleh BMT NU Cabang Ganding. Beliau merasa puas terhadap layanan BMT NU Cabang Ganding terbukti dari lama beliau menjadi nasabah yaitu selama enam tahun.

Adapun indikator yang ketiga yaitu *responsiveness* dimana tindakan adalah konsisten dan profesional. Konsisten artinya karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat dan tepat, tidak hanya dalam satu kali saja namun terus berkelanjutan dalam melayani proses transaksi nasabah. Selain itu, karyawan harus mampu mengambil tindakan yang memfokuskan mereka sehingga mereka tetap berkonsentrasi dan tidak ditemukan kesalahan dalam mencatat transaksi nasabah. Adapun indikator profesional adalah indikator yang mana karyawan harus mampu menempatkan dirinya diposisi paling baik dihadapan nasabah seperti bersedia menerima keluhan nasabah dan meluangkan waktunya untuk menerima *komplain* ataupun saran dari nasabah.

Bapak Mahfud (28 th) yang merupakan nasabah BMT Cabang Ganding dari tahun 2018 mengatakan bahwa karyawan BMT NU Cabang Ganding sangat teliti dalam melakukan pekerjaan. Beliau mengatakan bahwa selama beliau bertransaksi di BMT NU Cabang Ganding, tidak pernah ada kesalahan yang membuat dirinya rugi karena disebabkan oleh keteledoran karyawan. Bapak Mahfud juga mengatakan kepada peneliti bahwa karyawan BMT NU Cabang Ganding selalu bersikap baik kepadanya.

Adapun indikator assurance, kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Yang mana dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi. Oleh karena itu dalam sebuah jasa assurance, kepastian menjadi hal yang sangat penting untuk dapat diberikan kepada anggotanya seperti jaminan keamanan dan kemudahan di dalam mengikuti program assurance.

Adapun indikator empathy, perhatian dalam penelitian ini yaitu bersahabat dan bisa memberi solusi yang baik terhadap nasabah. Nasabah akan merasa nyaman ketika dilayani layaknya seorang teman atau sahabat dengan artian karyawan harus mempunyai ketulusan dalam melayani nasabah, sabar menghadapinya sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan. Selain itu, nasabah membutuhkan solusi yang baik dengan kesesuaian terhadap masalah yang nasabah alami sehingga nasabah bisa merasa puas ketika ada keterkaitan antara ketulusan karyawan kepada nasabah dalam memberi solusi, mengayomi nasabah dan tidak membedakan antara nasabah satu dengan nasabah yang lain.

Menurut Ibu Toyyibah (30 th), bagian tabungan yang bertugas menjemput tabungan nasabah setiap hari, sangatlah tulus dan sabar dalam melayani nasabah. Beliau mencontohkan ketika beliau sedang tidak ada dirumah atau ada dirumah tetangga, karyawan BMT NU Cabang Ganding bagian tabungan tersebut tetap menunggu dirumahnya dan menanyakan dengan baik apakah beliau mau menabung atau tidak, sekalipun ibu Toyyibah tidak menabung pada hari itu, karyawan tersebut tetap sabar menjemput kembali pada keesokan harinya sehingga ibu Toyyibah merasa diperhatikan dan akhirnya ia terus menabung meskipun tidak setiap hari.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep.

Dari hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besaran koefisien regresi variabel kepercayaan yang bertanda positif yang kepercayaan berbanding lurus atau searah terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil uji T (uji parsial) nilai t_{hitung} variabel kepercayaan (X_2) sebesar 1,992 dengan nilai signifikansi 0,015 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,986. Hal ini menunjukkan bahwa t_{hitung} (1,992) > t_{tabel} (1,986) dan nilai sig (0,015) < 0,05. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_0 ditolak. Artinya variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT NU Cabang Ganding Sumenep.

Adapun indikator integrity, berkaitan dengan informasi yang teratur, baik formal maupun informal dapat meluruskan harapan, memecahkan persoalan dan

meredakan ketidakpastian. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur, berkualitas atau dengan kata lain harus relevan, tepat waktu dan sesuai fakta yang ada dan apa yang sudah dijanjikan oleh BMT syariah kepada nasabah harus sama dengan tindakan. Komunikasi yang positif seperti ini akan menimbulkan kepercayaan dan akan menjadi komunikasi yang baik di masa yang akan datang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Adapun indikator benevolence, yang mana pada dasarnya membuat orang lebih memahami permasalahan yang dihadapinya. Sehingga timbul rasa tanggung jawab moral yang tinggi untuk menyelesaikan setiap permasalahan dengan sikap yang baik dan positif. Artinya, ketika terjadi kesalahan, karyawan siap menerima sanksi sebagai bentuk tanggungjawabnya kepada perusahaan dan nasabah, selain itu karyawan seharusnya mengakui kesalahan yang telah diperbuat dan meminta maaf kepada nasabah agar nasabah bisa mentolerir kesalahan yang diperbuat karyawan dengan catatan karyawan harus memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan.

Peneliti menanyakan tentang tanggungjawab karyawan BMT NU Cabang Ganding kepada beberapa nasabah, salah satunya kepada ibu Runiatus Sa'adah (27 th), beliau bercerita bahwa ia pernah mengalami kesalahan transaksi ketika beliau menabung di BMT NU Cabang Ganding. Uang yang beliau tabung sebesar Rp 125.000,- kemudian karyawan menginput sebesar Rp 120,000-. Runiatus Sa'adah tidak menyadari hal itu tetapi karyawan bagian tabunganlah yang mengatakan kepada ibu Runiatus Sa'adah bahwa terjadi salah input. Karyawan

tersebut mengakui bahwa itu kesalahan dirinya dan meminta maaf, karena ketika dia menjemput tabungan, uang tersebut jatuh dan ketika disetorkan ke teller sebesar Rp 120.000,- sementara yang diingat oleh karyawan tersebut sebesar Rp 125.000,-. Tanpa pikir panjang karyawan tersebut mengganti uang ibu Runiatus Sa'adah meskipun sangat sedikit jumlahnya. Ibu Runiatus Sa'adah mengakui bahwa dirinya sangat terkesan dengan kejujuran dan tanggungjawab karyawan yang ada di BMT NU Cabang Ganding sehingga sampai saat ini, dia tidak berniat untuk menabung di lembaga lain.

Adapun indikator complence, diketahui bahwa kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan anggota, artinya semakin tinggi kompetensi karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan. Kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, perilaku dan sikap. Dalam mencapai kinerja karyawan yang baik tentunya diperlukan karyawan yang memiliki pengetahuan, dan keterampilan yang tinggi sehingga dapat mempermudah karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan dalam suatu organisasi atau perusahaan.