

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

a. Sejarah Berdirinya BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Sekian lama berdiri Koperasi BMT UGT Sidogiri telah menampakkan kakinya di dunia perekonomian islam di Indonesia. Tentu cukup banyak pengalaman, rintangan, dan hambatan yang sudah dialami. Hal ini membuat BMT UGT Sidogiri semakin menantang dan tetap eksis dalam menjalankan oprasional dari tahun ke tahun. Adanya BMT UGT Sidogiri tentunya ada sebab, didasari kekhawatiran KH. Nawawi Thoyib (Alm) karena banyaknya praktek-praktek renten di desa sidogiri pada tahun 1993. Sehingga, Beliau mengutus beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga. Sistem pinjaman tanpa bunga yang dipelopori oleh KH. Nawawi Thoyib berjalan sampai 4 tahun lamanya walaupun tidak sepenuhnya praktek renten musnah tetapi setidaknya minimalisir.

Dari semangat dan tekad itulah para pendiri koperasi yag pada aktu itu di motori oleh Ustad H. Mahmud Ali Zain bersama Asatidz madrasah ingin sekali meneruskan apa yang menjadi keinginan KH. Nawawi Thoyib (Alm) agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tetata bagus. Seperti dawuhnya Sayyidina Ali R.A bahwa “Suatu kebaikan yang tidak diatur secara benar akan terkalahkan oleh keburukan yang terencana dan teratur”

Pada tahun 1996 di Probolinggo, tepatnya di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong sedang berlangsung acara seminar dan sosialisasi tentang konsep simpanan pinjam syariah yang dihadiri oleh KH. Nur Muhammad Iskandar SQ dari Jakarta sebagai ketua Inkopontern, DR. Amin Tjakrawardaya Menteri Koperasi dan DR. Aziz sebagai ketua PINBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil) Pusat. Kemudian Ustad H. Muhammad Ali Zain mengajak teman-teman asatidz mengikuti acara tersebut. Tidak hanya berhenti disitu saja, namun dilanjutkan kegiatan sosialisasi tentang pernon bankan syariah di Pondok Pesantren Sidogiri yang di hadiri oleh Direktur Utama Non bank Mu'amalat Indonesia Bapak H. Zainal Bahar yang dilanjutkan dengan pelatihan BMT dengan mengirim 10 orang untuk mengikuti acara tersebut selama 6 hari.

Maka dari panduan dan materi yang telah disampaikan itulah para Asatidz yang terdiri dari Ustad H. Mahmud Ali Zain (saat itu sebagai Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), M. Dumairi (saat itu sebagai Wakil Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) dan Baihaqi Usman (saat itu sebagai TU Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) serta beberapa pengurus kepontren sidogiri yang terlibat, berdiskusi dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat unruk mendirikan koperasi BMT yang diberi nama Baitul Malwattamwil masalah lil ummah Pasuruan disingkat BMT UMM. Setelah dua tahun berjalan BMT UGT Sidogiri pada tanggal 5 Robiual Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M tempatnya di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan hokum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000. BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam

satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang didalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur. Koperasi BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di Kabupaten/Kota yang dinilai potensial, hingga saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 13 tahun dan memiliki 277 unit Layanan Baitul Maal Wat Tamwil/ jasa keuangan syariah.

Dari sini ada dua Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKSM) yang berlatar belakang Pondok Pesantren Sidogiri. Yaitu Koperasi BMT MMU dan Koperasi BMT UGT. Koperasi BMT MMU beroperasi di Kabupaten Pasuruan dengan memiliki 12 unit pelayanan, delapan antara lain merupakan BMT dengan usaha simpan pinjam pola syariah dan tiga unit merupakan unit usaha rill. Sedangkan koperasi BMT UGT, sebagaimana izin yang diperoleh, beroperasi di Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Unit pelayanan pertama BMT UGT beroperasi di Surabaya, salah satu cabangnya yaitu BMT UGT Pamekasan. Tahun 2006 KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan mulai beroperasi sesuai instruksi dari pusat. Salymn Faishal saat itu ditunjuk oleh pengelola pusat untuk menjadi kepala cabang KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dengan modal awal dari pusat.

Salah satu unit dari BMT UGT Sidogiri ada di Kabupaten Pamekasan. Koperasi syariah dari segi legalitas tercantum dalam UU. 25 Tahun 1992 tentang koperasi. Saat ini keberadaan koperasi syariah didasarkan pada Keputusan Menteri Koperasi dan UKM Republik Indonesia No. 91/Kep/M.KUM/XI/2004 tentang petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah

(KJKS). Kemudian selanjutnya di terbitkan instrument pedoman standar operasi manajemen KJSK/UJKS koperasi, pedoman penilaian kesehatan KJKS/UJKS koperasi dan pedoman pengawasan KJKS/UJKS koperasi. Bentuk badan hukum BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan merujuk pada pusat dengan No.09/BH/KWK.13/VII/2000 (22 Juli 2000). Koperasi tersebut bermaksud menggalang kerja sama untuk membantu kepentingan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan masyarakat serta ikut membangun perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat madani yang berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.¹

b. Visi dan Misi

Adapun visi dan misi Koperasi BMT-UGT Sidogiri Cabang Pamekasan adalah :

1. Visi :

Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan Syariah Islam dan terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan dibidang sosial ekonomi.

2. Misi

- a) Menerapkan dan memasyarakatkan Syariat Islam dalam aktifitas ekonomi.
- b) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah dibidang ekonomi adalah adil, mudah dan maslahah.
- c) Meningkatkan kesejahteraan Ummat dan anggota.

¹Fathorrahman, wawancara langsung, Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, 13 Mei 2020 jam 13:40

- d) Melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya STAF (shiddiq, jujur, tabligh, komunikatif, amanah, dipercaya, fatonah/profesional.
- e) Memberantas riba yang telah menjerat serta mengakar dimasyarakat.²

c. Produk – Produk BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Dalam produk tabungan BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan terdapat delapan jenis yaitu :

- 1) Simpanan Umum Syariah
- 2) Simpanan Haji Al-Haromain
- 3) Simpanan Umrah Al-Hasanah
- 4) Simpanan Idul Fitrih
- 5) Simpanan Qurban
- 6) Simpanan Tabungan Pedulis Siswa
- 7) Simpanan Mudharabah (MDA) Berjangka
- 8) Simpanan Mudharabah (MDA) Berjangka Plus

Sedangkan produk pembiayaan syariah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan terdapat enam jenis yaitu :

- 1) UGT GES (Gadai Emas Syariah)
- 2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)
- 3) UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan)
- 4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)
- 5) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

²Fathorrahman, wawancara langsung, Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, 13 Mei 2020 jam 13:40

6) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)³

2. Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Struktur organisasi adalah suatu jenjang urutan dalam pendelegasian wewenang yang ada didalam organisasi. Struktur organisasi mutlak diperlukan untuk mencapai hasil yang optimal karena dengan struktur organisasi akan memperlancar tugas dan pendelegasian wewenang pada seluruh bagian dalam perusahaan ataupun organisasi.

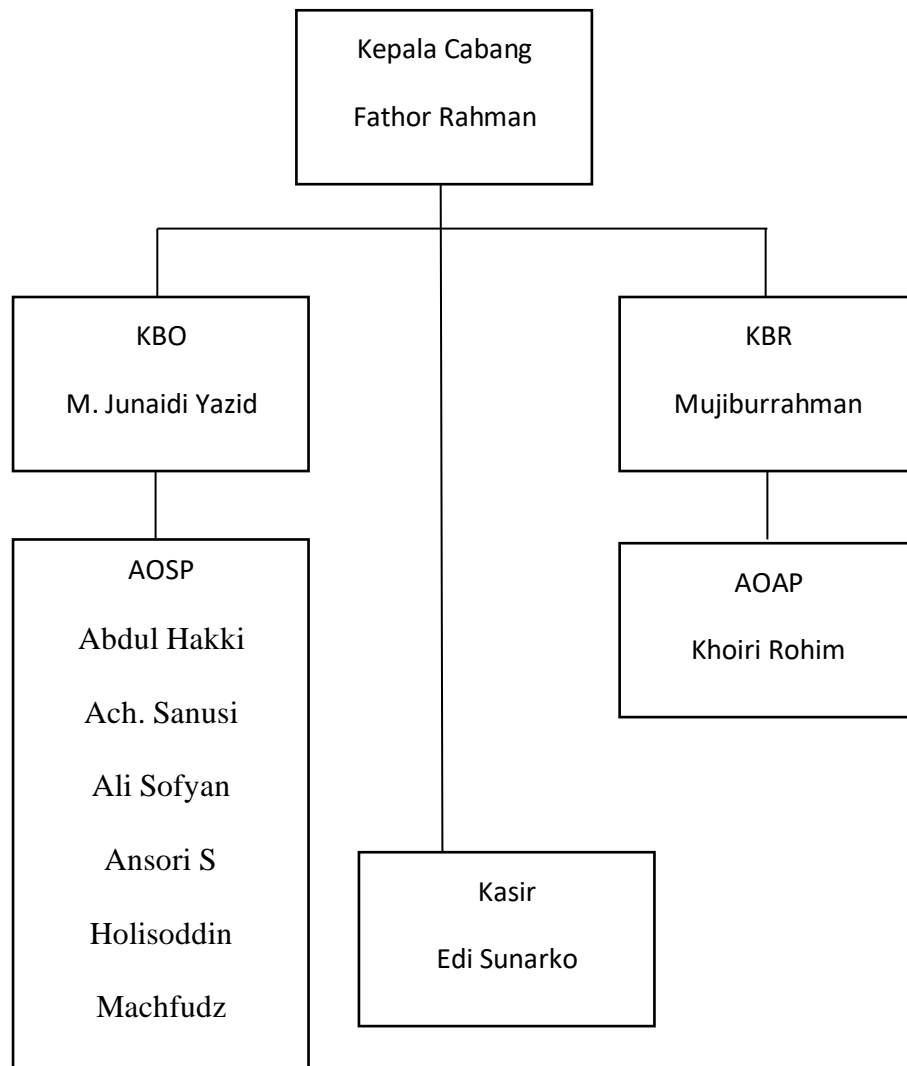
Adapun struktur organisasi KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan sebagai berikut:

- | | |
|---|--|
| a. Kepala Cabang Pamekasan | : Fathorrahman |
| b. Kepala Bagian Operasional (KBO) | : M. Junaidi Yazid |
| c. Kepala Bagian Remedial (KBR) | : Mujiburrahman |
| d. Kasir | : Edi Sunarko |
| e. Account Officer Simpan Pinjam (AOSP) | : Abdul Hakki
Ach. Sanusi
Ali Sofyan
Ansori. S
Holisoddin
Machfudz
Muzakki |
| f. Account Officer Analisa Penagihan (AOAP) | : Khoiri Rohim |

Gambar 4.1

³Brosur KSPS BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan



Struktur Organisasi KSPS. BMT UGT Sidogiri Pamekasan.⁴

3. Standart Operating Procedur (SOP) Bagian/Defisi BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

1. Rapat Anggota

⁴Fathorrahman, wawancara langsung, Kepala Cabang BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, 13 Mei 2020 jam 13:40

Rapat anggota dapat memutuskan perubahan AD dan RT (anggaran dasar dan anggaran rumah tangga), menetapkan susunan, pengurus, pengawas dan lainnya.

2. Pengurus

Pengurus mengemban amanah dari anggota dan menjalankan program kerja yang telah ditetapkan oleh dalam rapat anggota. Pengurus berhak mengangkat manajer atau direktur untuk menjalankan roda usaha BMT-UGT Sidogiri. Pengangkatannya dituangkan melalui kontrak kerja dengan batas waktu tertentu.

3. Pengawas

Mengawasi jalannya operasional BMT, meneliti dan membuat rekomendasi produk baru BMT, serta membuat pernyataan secara berkala, bahwa BMT yang diawasi sesuai dengan ketentuan syari'ah. Pengawas memiliki kedudukan yang sejajar dengan pengurus yang diangkat dan diberhentikan oleh anggota dalam rapat anggota. Susunan pengawas terdiri dari Pengawas Bidang Manajemen, Pengawas Bidang Keuangan dan Pengawas Bidang Syariah.

4. Direktur

Diangkat dan diberhentikan oleh pengurus dengan sistem kontrak kerja dalam waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan bersama. dengan tugas utamanya adalah menjalankan usaha BMT UGT Sidogiri sesuai dengan mekanisme kerja yang telah ditetapkan oleh pengurus dalam menjalankan usahanya.

5. Kepala Cabang

- 1) Menyetujui hasil kas opnam
- 2) Memeriksa dan menyetujui jadwal survey
- 3) Menyetujui harga appraisal dan harga jual agunan di bawah tangan
- 4) Melakukan pembukaan inventaris setelah mendapat persetujuan dari pusat
- 5) Melakukan penjualan inventaris setelah mendapat persetujuan dari pusat
- 6) Menerima dan membayarkan tagihan biaya kantor pusat
- 7) Melakukan akad dan pengiriman dana Penempatan Kantor Aktiva Pasiva (PKAP)
- 8) Menerima agunan dari anggota
- 9) Memberikan reward dan punishment kepada karyawan bawahannya

6.Kepala Bagian Simpanan

- 1) Menentukan target perolehan simpanan dan penyaluran pembiayaan kepada AOSP
- 2) Mengajukan anggaran biaya promosi dan pemasaran
- 3) Mengusulkan evaluasi produk dan pembuatan produk baru simpanan dan pembiayaan
- 4) Mengusulkan penempatan dana antar kantor dalam satu wilayah
- 5) Mendampingi AOA dalam melakukan survey dan analisa
- 6) Mendampingi AOSP dalam memasarkan produk tabungan dan pembiayaan
- 7) Memeriksa dan menyetujui jadwal survey di kantor cabang
- 8) Melakukan pembuatan rekening bank sesuai ketentuan

9) Mengendalikan persediaan formulir di semua kantor

7. Kepala Bagian Pembiayaan Remedial

- 1) Membuat dan menandatangani berita acara kas opnam
- 2) Melakukan negosiasi dengan Anggota dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah
- 3) Memberikan persetujuan atas realisasi dan pencairan pembiayaan
- 4) Memberikan persetujuan restrukturisasi pembiayaan
- 5) Melakukan dan membuat berita acara audit
- 6) Memutuskan segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan penagihan sesuai SOP dan KPI

Menurut M. Junaidi Yazid “ tugas pokok dari KBL ialah Memonitoring semua pembiayaan yang terjadi di BMT UGT Sidogiri Capem Pagendingan, Memastikan pembiayaan sesuai dengan prosedur (kelengkapan data), Auditor Internal.⁵

8. Kasir

- 1) Terima Buku Tabungan manual dan kroscek data dengan SIBMT
- 2) Menyerahkan data monitoring buku tabungan Anggota Kepada Kepala
- 3) Membukukan uang hasil penjualan inventaris kantor
- 4) Membukukan uang hasil penjualan Agunan Yang Diambil Alih (AYDA)

⁵Ach. Sanusi, wawancara, Capem BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, 15 mei 2020.

- 5) Membayarkan hasil penjualan agunan terhadap kewajiban Anggota dan mengembalikan sisanya
- 6) Membayar kewajiban bank, biaya kantor pusat dan SHU

9. AOSP

- 1) Memastikan target bulanan pemasaran produk simpanan dan pembiayaan tercapai
- 2) Menyesuaikan saldo tabungan manual dengan saldo di komputer
- 3) Melakukan monitoring angsuran pembiayaan Anggota
- 4) Memastikan transaksi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku
- 5) Melaporkan hasil kinerja perolehan simpanan dan penyaluran pembiayaan
- 6) Melakukan evaluasi perolehan penjualan portofolio produk simpanan dan pembiayaan
- 7) Mengikuti rapat evaluasi pencapaian kinerja dengan KBS

Menurut Abdul Hakki “ tugas pokok dari aosp ialah Melayani dan mencari anggota untuk menabung, Memasarkan produk– produk BMT UGD Sidogiri pada masyarakat, Penarikan dan setoran tabungan dan pembiayaan, Melayani pengajuan dan konsultasi pembiayaan.”⁶

Dari sini dapat disimpulkan bahwa kerja AOSP jika dilihat dari perbankan maka ia sebagai CS dan Marketting.

8) AOAP

- 1) Mengusulkan jumlah realisasi pembiayaan anggota

⁶Abdul Hakki, Wawancara, AOSP BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, 15 mei 2020.

- 2) Membuat surat keterangan hasil pemeriksaan dan taksasi agunan dan surat keterangan hasil pemeriksaan dan validasi agunan
 - 3) Menentukan dan memberitahukan maksimum plafon pencairan kepada anggota
 - 4) Mengisi surat keterangan appraisal dengan mencantumkan harga pasar, dasar harga pasar, prosentase taksasi dan nilai taksasi
 - 5) Memutuskan segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan Accountn Officer Survey dan Analisa perusahaan sesuai SOP dan KPI
- 9) AOP
- 1) Mengusulkan jumlah realisasi pembiayaan anggota
 - 2) Membuat surat keterangan hasil pemeriksaan dan taksasi agunan dan surat keterangan hasil pemeriksaan dan validasi agunan
 - 3) Menentukan dan memberitahukan maksimum plafon pencairan kepada anggota
 - 4) Mengisi surat keterangan appraisal dengan mencantumkan harga pasar, dasar harga pasar, prosentase taksasi dan nilai taksasi
 - 5) Memutuskan segala sesuatu yang berkaitan dengan kegiatan Accountn Officer Survey dan Analisa perusahaan sesuai SOP dan KPI

Menurut Mujiburrahman “ tugas pokok dari AOP ialah Menangani pembiayaan yang bermasalah yang masuk dalam katagori: (kurang lancar, diragukan, macet), Mengoreksi kelengkapan dokumen pembiayaan, Rekap laporan bulanan, Stok opname bulanan.⁷

⁷Mujiburrahman, wawancara, AOP BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan, 16 Mei 2020.

Dari sini dapat disimpulkan bahwa keajaiban AOP jika dilihat dari perbankan maka ia sebagai DC

4. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah (anggota) BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang termasuk ke dalam kriteria responden. Penelitian ini menyebar 100 kuesioner kepada nasabah (anggota) BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Pada penelitian ini menggunakan metode *Nonprobability Sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk di pilih menjadi sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan karakteristik anggota sampel yang sesuai dengan maksud penelitian. Syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi. Berikut rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner:

Tabel 4.1

Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	100
Kuesioner yang tidak kembali	0

Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Dataprimer yang diolah, 2020.

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

b. Deskripsi Data Responden

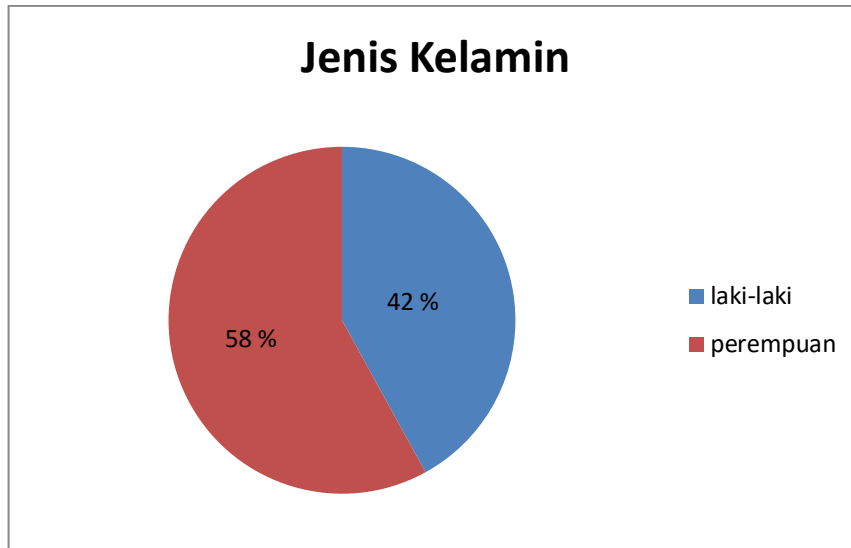
Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik penelitian tersebut terdiri atas:

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data mengenai jenis kelamin nasabahBMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Gambar 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

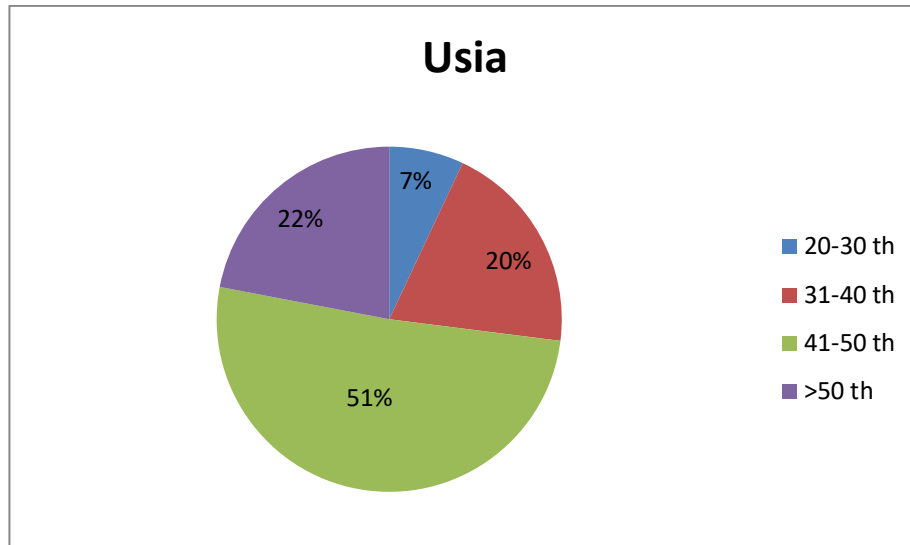
Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui informasi nasabah berdasarkan jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 42 orang dengan presentase sebesar 42%, sedangkan sisanya adalah perempuan sebanyak 58 karyawan dengan presentase 58%.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data mengenai umur responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi empat kategori, yaitu mulai usia 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun dan >5- tahun. Adapun usianasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data primer diolah peneliti 2020.

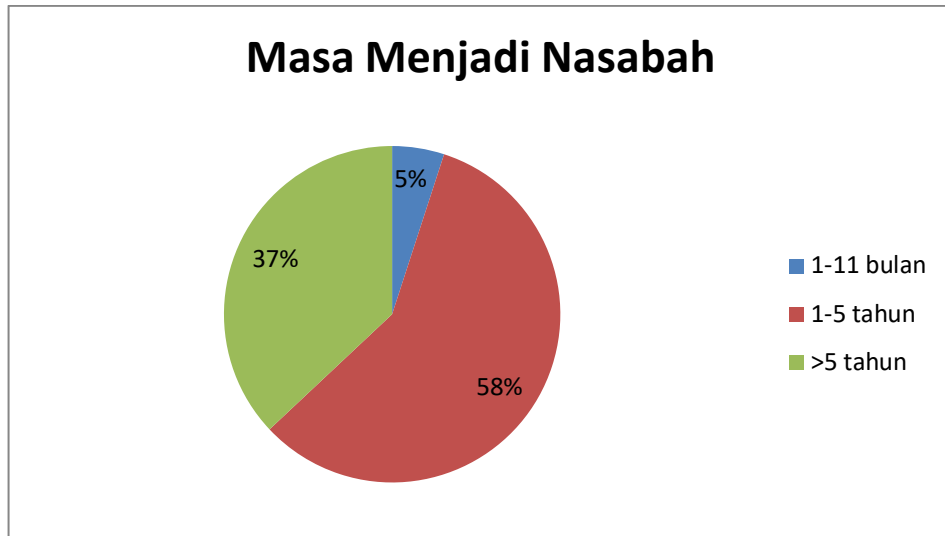
Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa usia nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu 20-30 tahun berjumlah 7 orang dengan presentase 7%, 31-40 tahun sebanyak 20 orang dengan presentase 20%, 41-50 tahun berjumlah 50 orang dengan presentase 50%, dan >50 tahun berjumlah 23 orang dengan presentase 23%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa paling banyak nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yaitu pada usia 41-50 tahun dengan presentase 50%.

3) Karakteristik Responden berdasarkan Masa Menjadi Nasabah (Anggota)

Data mengenai masa menjadi nasabah dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi tiga kategori, yaitu mulai 1-11 bulan, 1-5 tahun, dan >5 tahun. Adapun masa menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Menjadi Nasabah



Sumber: Data primer diolah peneliti 2020.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masa menjadi nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang diambil sebagai responden yaitu 1-11 bulan berjumlah 5 orang dengan presentase 5%, 1-5 tahun sebanyak 58 orang dengan presentase 58%, dan >5 tahun berjumlah 37 orang dengan presentase 37%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa paling banyak nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasanyaitu 1-5 tahun dengan presentase 58%.

5. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti mengajukan kuesioner yang berisi 20 butir pernyataan, 6 butir pernyataan untuk variabel Kepercayaan (X_1), 7 butir pernyataan untuk variabel Kepuasan (X_2), 4 butir pernyataan untuk variabel Komitmen (X_3), dan 3 butir pernyataan untuk Loyalitas Nasabah (Y).

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Validitas menunjukkan ketepatan dan kecepatan alat ukur dalam menjalankan fungsi ukurnya. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel dan *alpha* 0,05 ($\alpha = 5\%$). Apabila r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini dengan jumlah sampel 100 dan *alpha* 0,05 didapat r_{tabel} 0,1638. Item kuesioner yang memiliki nilai koefisien korelasi lebih kecil dari nilai kritisnya tidak diikutsertakan dalam pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel X yaitu *Relationship Quality* (Kepercayaan, Kepuasan, dan Komitmen) serta item pernyataan pada variabel Y yaitu Loyalitas Nasabah dinilai valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,1638. Berikut ini adalah koefisien korelasi tiap item pernyataan terhadap skor totalnya:

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Validitas
Kepercayaan (X1)	X1.1	0,880**	0,1638	Valid
	X1.2	0,874**	0,1638	Valid
	X1.3	0,772**	0,1638	Valid
	X1.4	0,834**	0,1638	Valid

	X1.5	0,808**	0,1638	Valid
	X1.6	0,799**	0,1638	Valid
Kepuasan (X2)	X2.1	0,809**	0,1638	Valid
	X2.2	0,801**	0,1638	Valid
	X2.3	0,809**	0,1638	Valid
	X2.4	0,776**	0,1638	Valid
	X2.5	0,821**	0,1638	Valid
	X2.6	0,750**	0,1638	Valid
	X2.7	0,793**	0,1638	Valid
Komitmen (X3)	X3.1	0,888**	0,1638	Valid
	X3.2	0,855**	0,1638	Valid
	X3.3	0,791**	0,1638	Valid
	X3.4	0,919**	0,1638	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y.1	0,868**	0,1638	Valid
	Y.2	0,594**	0,1638	Valid
	Y.3	0,868**	0,1638	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020.

b. Uji Reliabilitas

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

Tabel 4.3

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kepercayaan (X1)	0,908	Reliabel
Kepuasan (X2)	0,901	Reliabel
Komitmen (X3)	0,885	Reliabel

Loyalitas Nasabah (Y)	0,632	Reliabel
------------------------------	-------	----------

Sumber: Output SPSS, data primer diolah peneliti, 2020.

Dari keterangan tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach* > 0,600. Dengan demikian variabel Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen, dan Loyalitas Nasabah dapat dikatakan reliabel.

6. Uji Asumsi Klasik

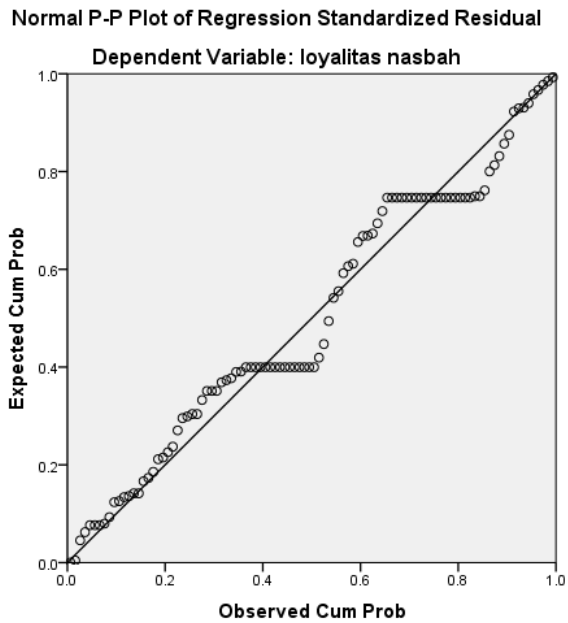
Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model regresi termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik juga untuk menilai baik tidaknya model regresi yang dikembangkan. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for The Social Sciences*) versi 20. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal Probability Plot dengan cara melihat penyebaran data. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Adapun hasil uji normalitas sebagai berikut.

Gambar 4.6

Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Normal Probability Plot



Sumber:Output SPSS, 2020

Dari hasil output SPSS di atas, pada grafik *normal probability plot* menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji kenormalan data juga bisa dilakukan dengan Uji Kolmogorov-Smirnov. Jika $Sig > 0,05$, maka data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini juga dilakukan *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Berikut hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* sebagai berikut.

Tabel 4.8

Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7

	Std. Deviation	.94135263
	Absolute	.112
Most Extreme Differences	Positive	.112
	Negative	-.100
	Kolmogorov-Smirnov Z	1.118
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.164

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber:Output SPSS, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* diatas, diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 1,118 dengan signifikan 0,164 lebih dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut.

Tabel 4.4

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kepercayaan (X1)	0,286	3,497
Kepuasan (X2)	0,240	4,174
Komitmen (X3)	0,261	3,835

Sumber:Output SPSS, Data diolah peneliti, 2020

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas berada di atas 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Artinya bahwa tidak terjadi kolerasi antar variabel bebas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan yang kuat baik positif maupun negatif antardata yang ada pada variabel-variabel penelitian. Pada uji autokolerasi ini menggunakan uji *Durbin–Watson* (DW) dengan cara membandingkan DW hitung dengan DW tabelnya, derajat kepercayaan yang digunakan sebesar 5%.

Tabel 4.5

Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.678 ^a	.460	.443	.95595	1.974

a. Predictors: (Constant), komitmen, kepercayaan, kepuasan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber:Output SPSS, 2020

Tabel tersebut menyatakan nilai DW sebesar 1,974, maka untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai tabel DW dan derajat kepercayaan yang digunakan 5%. Pada tabel DW dengan melihat jumlah sampel $n = 100$ dan jumlah variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini ($k=3$), didapati nilai d_L dan d_U sebagai berikut.

Tabel 4.6

Pengambilan Keputusan Hasil Uji Autokerelasi

d_L	d_U	$4 - d_L$	$4 - d_U$	DW	Keputusan
1,6131	1,7364	2,3869	2,2636	1,974	Tidak terjadi autokorelasi

Sumber: Tabel Durbin-Watson

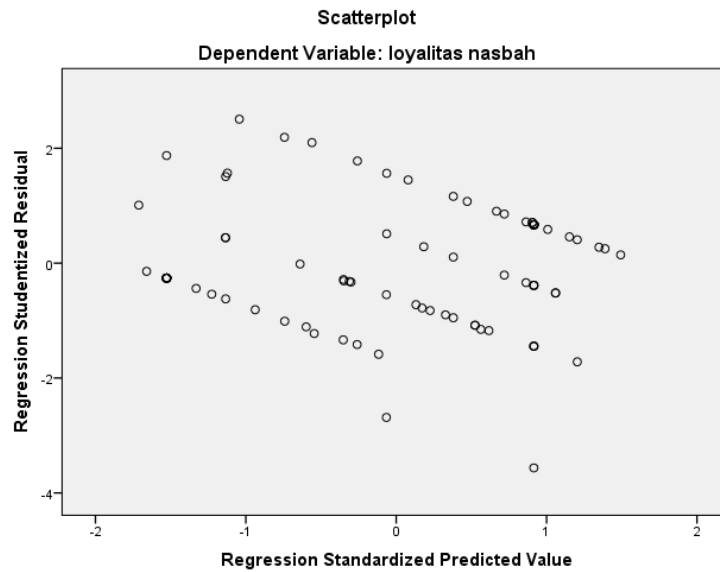
Tabel tersebut menyatakan bahwa nilai DW sebesar 1,974 berada di antara $d_U = 1,7364$ dan nilai $4 - d_U = 2,2636$ ($d_U < DW < (4 - d_U)$), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

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

Gambar 4.5

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan *Scatter Plot*



Sumber:Output SPSS, 2020

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

Tabel 4.7

Hasil Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.259	.723		.358	.721
kepercayaan	.002	.044	.008	.042	.967
Kepuasan	-.030	.045	-.136	-.660	.511
Komitmen	.076	.067	.226	1.140	.257

a. Dependent Variable: abs

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen Kepercayaan (X_1) = 0,967, Kepuasan (X_2) = 0,511, dan Komitmen (X_3) = 0,257. Nilai tersebut lebih besar dari signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan dalam model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini model persamaan regresi berganda yang disusun untuk mengetahui implikasi *relationship quality* terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.753	1.201		3.126	.002
1 kepercayaan	-.126	.073	-.241	-1.719	.089
Kepuasan	.171	.075	.348	2.272	.025
Komitmen	.420	.111	.556	3.786	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel 4.9 di atas diperoleh koefisien variabel independen Kepercayaan (X_1) = -0,126, Kepuasan (X_2) = 0,171, Komitmen (X_3) = 0,420 dan konstanta sebesar (3,753). Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = (3,753) + -0,126 X_1 + 0,171 X_2 + 0,420 X_3$$

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

- a. a (konstanta) sebesar 3,753 menyatakan bahwa jika variabel independen (kepercayaan, kepuasan, komitmen) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan bernilai 3,753.
- b. $b_1 = -0,126$, nilai koefisien regresi variabel Kepercayaan (X_1) sebesar 0,147. Jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada Kepercayaan (X_1), maka kepercayaan di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar -0,126 satuan dengan asumsi variabel-variabel yang lainnya dianggap tetap.

- c. $b_2 = 0,171$, nilai koefisien regresi variabel Kepuasan(X_2) sebesar 0,171. Mempunyai arti bahwa jika *Relationship quality* tentang Kepuasan(X_2) meningkat sedangkan variabel lain (Kepercayaan dan Komitmen) adalah tetap, maka loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar 0,171 satuan.
- d. $b_3 = 0,420$, besarnya nilai koefisien regresi variabel Komitmen (X_3) sebesar 0,420. Jika *Relationship quality* tentang Komitmen (X_3) meningkat sedangkan variabel lain (Kepercayaan dan Kepuasan) adalah tetap, maka loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasannakan meningkat sebesar 0,420 satuan.

2. Uji F (Simultan)

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

- a. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

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

Tabel 4.10

Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.

	Regression	74.782	3	24.927	27.278	.000 ^b
1	Residual	87.728	96	.914		
	Total	162.510	99			

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

b. Predictors: (Constant), komitmen, kepercayaan, kepuasan

Sumber:Output SPSS, 2020

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 27,278 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05). Nilai F_{tabel} sebesar 2,70 diperoleh dari dk penyebut = $v_2 = n$ (jumlah sampel) – m (jumlah variabel) dan dk pembilang = $v_1 = m - 1$. $V_2 = 100 - 4 = 96$ dan $V_1 = 4 - 1 = 3$. Berarti nilai $F_{hitung} 27,278 > F_{tabel} 2,70$ dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga keputusannya adalah variabel X (Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

3. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen) berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut.

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

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

Tabel 4.11

Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.753	1.201		3.126	.002
1 kepercayaan	-.126	.073	-.241	-1.719	.089
Kepuasan	.171	.075	.348	2.272	.025
Komitmen	.420	.111	.556	3.786	.000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: Output SPSS, 2020

Hasil analisis uji t diatas akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} . Nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = n$ (jumlah sampel) – m (jumlah variabel), $df = 100 - 4 = 96$ dan taraf signifikansi sebesar 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661. Pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:

Variabel Kepercayaan (X_1) diperoleh t_{hitung} sebesar -1,719 dengan taraf signifikan 0,089. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,089 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,719 < t_{tabel} 1,661$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Variabel Kepuasan (X_2) diperoleh t_{hitung} sebesar 2,272 dengan taraf signifikan 0,025. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,272 > t_{tabel} 1,661$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

Variabel Komitmen (X_3) diperoleh t_{hitung} sebesar 3,786 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa

nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,786 > t_{tabel} 1,661$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

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

Tabel 4.12

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.678 ^a	.460	.443	.95595	1.974

a. Predictors: (Constant), komitmen, kepercayaan, kepuasan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan tabel tersebut, hasil analisis koefisien determinasi terlihat bahwa besarnya R^2 adalah 0,460 atau 46%. Hal ini berarti sebesar 46% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Artinya 46% variabel loyalitas nasabah BMT UGT Sidoogiri Cabang Pamekasan dijelaskan oleh variasi variabel independen Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen. Sedangkan sisanya ($100\% - 46\% = 54\%$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini diketahui bahwa Kepercayaan, Kepuasan dan Komitmen secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Berikut penjelasan mengenai pengujian hipotesis akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kepercayaan (X₁), Kepuasan (X₂), dan Komitmen (X₃) Secara Simultan terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang pertama berkenaan dengan “Apakah kepercayaan, kepuasan, dan komitmen berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan?” Setelah dilakukan uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 27,278 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05). Nilai F_{tabel} sebesar 2,70 diperoleh dari dk penyebut = $v_2 = n$ (jumlah sampel) – m (jumlah variabel) dan dk pembilang = $v_1 = m - 1$. $V_2 = 100 - 4 = 96$ dan $V_1 = 4 - 1 = 3$.

Nilai F_{hitung} yang lebih besar dari F_{tabel} mengindikasikan bahwa variabel independen (*relationship quality*) yang terdiri dari kepercayaan, kepuasan dan komitmen secara bersama-sama berpengaruh loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dengan tingkat probabilitas 0,000 yang berada dibawah $\alpha = 0,05$.

Selain dari hasil uji-F dapat juga dilihat dari hasil analisis data besarnya koefisien determinasi (R^2). Diketahui besarnya koefisien determinasi (R^2) 0,460 atau 46% yang berarti bahwa variabel independen (*relationship quality*) yang terdiri dari kepercayaan, kepuasan dan komitmen mampu menjelaskan variabel

dependen (loyalitas nasabah) sebesar 46%. Sedangkan sisanya (100% - 46% = 54%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Meskipun hasil uji koefisien determinasi (R^2) pada variabel independen (*relationship quality*) yang terdiri dari kepercayaan, kepuasan dan komitmen tersebut memberi pengaruh yang cukup terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) dalam model regresi ini, masih terdapat sisa 54% sebagai variabel-variabel lain yang menyangkut loyalitas nasabah.

Dengan demikian berdasarkan hasil uji diatas variabel *relationship quality* (kepercayaan, kepuasan dan komitmen) berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, hal ini berarti bahwa apabila *relationship quality* semakin baik, maka akan berdampak pada semakin besarnya loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan. Menurut beberapa responden di lapangan, keunggulan yang dimiliki oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yaitu nasabah dapat mengetahui secara langsung saldo akhir mereka setelah dilakukan transaksi melalui mesin praktis yang dibawa karyawan saat melakukan transaksi keuangan di luar kantor yang dicetak langsung ke buku tabungan nasabah. Hal ini yang membuat BMT UGT Sidogiri berbeda dengan LKS lain.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Denis Lapasiang (2017) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ antara variabel independen (*relationship quality*) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) di PT. Pegadaian (Persero) Karombasan Manado.

2. Pengaruh Kepercayaan (X_1), Kepuasan (X_2), dan Komitmen (X_3) Secara Parsial terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang kedua berkenaan dengan “Apakah kepercayaan, kepuasan, dan komitmen secara parsial berpengaruh pada loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan?”

a. Pengaruh Kepercayaan (X_1) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kepercayaan bertanda negatif yang berarti kepercayaan tidak berbanding lurus atau searah terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh t_{hitung} sebesar -1,719 dengan taraf signifikan 0,089. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,089 > 0,05$ dan nilai $t_{hitung} -1,719 < t_{tabel} 1,661$, artinya bahwa secara parsial variabel Kepercayaan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan tidak dapat diterima.

Hasil penelitian ini tidak mendukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Denis Lapasiang (2017) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Berdasarkan olah data kuesioner dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, terdapat banyak nasabah yang telah lama menjadi anggota di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dan sebagian besar telah melakukan transaksi berulang. Kepercayaan pada penelitian ini diukur dengan integritas, kompetensi, konsistensi, keterbukaan. Indikator kompetensi dan keterbukaan mendapatkan

skor paling rendah dibandingkan indikator yang lain. Kompetensi terkait pada pengetahuan dan keterampilan teknis dan interpersonal yang dimiliki individu. Keterbukaan mengacu pada tiga aspek keterbukaan, dalam komunikasi interpersonal. Artinya kompetensi dan keterbukaan pada penelitian ini tidak bisa mengukur kepercayaan yang dimiliki oleh nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Peneliti mengindikasikan tidak berpengaruhnya kepercayaan terhadap loyalitas nasabah karena jika dilihat dari lapangan yang ada bahwa nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan lebih *prefer* atau lebih merasakan nilai dari kepuasan (pelayanan) yang mereka dapatkan. Sebagian besar responden dalam penelitian ini mengatakan bahwa mereka sangat merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dan tidak akan berpindah ke koperasi atau lembaga keuangan syariah lain. Hal ini berarti nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan tidak terlalu memperhatikan kepercayaan. Sehingga kepercayaan pada penelitian ini tidak menjadi tolak ukur loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan.

b. Pengaruh Kepuasan (X₂) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kepuasan bertanda positif yang berarti kepuasan berbanding lurus atau searah terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil uji-t diperoleh t_{hitung} sebesar 2,272 dengan taraf signifikan 0,025 Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,025 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,272 > t_{tabel} 1,661$, artinya bahwa secara parsial variabel Kepuasan (X₂) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga hipotesis kedua (H₂) yang menyatakan bahwa

Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasandapat diterima.

Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian komparatif seseorang yang merupakan hasil dari kinerja (atau hasil) yang dirasakan dari produk dalam hubungan dengan harapannya. Jika kinerja jauh dibawah harapan, pelanggan tidak puas dan kecewa. Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan sangat puas.⁸

Hasil penelitian ini telah mencerminkan Kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan yang menjadi salah satu dasar pertimbangan dalam loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil observasi peneliti, kepuasan nasabah merupakan tujuan utama di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dengan memberikan pelayanan yang baik dengan sistem “jemput bola” dan sistem pelayanan yang praktis sehingga membuat nasabah tidak perlu mengantre di kantor. Hal inilah yang membuat nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fransisca Merista Dessy Vianna Putri (2015) yang menyatakan bahwa kepuasan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

c. Pengaruh Komitmen (X₃) terhadap Loyalitas Nasabah (Y)

Hasil uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel komitmen bertanda positif yang berarti komitmen berbanding lurus atau searah terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t_{hitung}

⁸Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran* 13 Jilid 2. (Jakarta: Erlangga 2004) hal 201

sebesar 3,786 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai t_{tabel} yaitu 1,661. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{\text{hitung}} 3,786 > t_{\text{tabel}} 1,661$, artinya bahwa secara parsial variabel Komitmen (X_3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sehingga hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa Komitmen berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dapat diterima.

Komitmen sebagai hasrat (*desire*) untuk mempertahankan keterhubungan dalam jangka panjang (*enduring desire*). Dalam hal ini ditekankan bahwa komitmen adalah unsur perilaku sebagai upaya untuk mempertahankan dan menjaga hubungan jangka panjang antara kedua belah pihak agar hubungan ini lebih bermakna. Tidak akan terjadi suatu komitmen kalau salah satu atau kedua belah pihak merasa bahwa hubungannya tidak menguntungkan. Dengan kata lain, komitmen berarti suatu hubungan yang berharga yang perlu dipertahankan terus, dimana masing-masing pihak bersedia bekerja sama untuk mempertahankan hubungan ini.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan tidak hanya menetapkan kepuasan nasabah yang harus dicapai oleh lembaga. Namun juga mencapai komitmen nasabah. Apabila nasabah telah berkomitmen maka dapat dipastikan bahwa nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang loyal terhadap lembaga.

Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fransisca Merista Dessy Vianna Putri (2015) yang menyatakan bahwa komitmen berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Denis

Lapasiang (2017) yang menyatakan bahwa komitmen berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Variabel Relationship Quality yang Dominan Berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan

Pembahasan ini akan menjelaskan jawaban dari rumusan masalah yang ketiga berkenaan dengan “Manakah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan?”

Nilai signifikansi dari variabel X_1 (kepercayaan) adalah 0,089, variabel X_2 (kepuasan) adalah 0,025, dan variabel X_3 ketepatan waktu penyelesaian hasil kerja adalah 0,000. Terdapat satu variabel yaitu variabel X_1 yang nilai signifikansinya berada diatas $\alpha = 0,05$. Sehingga hanya dua variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Selain melihat dari nilai signifikansinya, dapat pula dilihat dari nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas, dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Nilai t_{tabel} diperoleh dari $df = n$ (jumlah sampel) – k (jumlah variabel), $df = 100 - 4 = 96$ dan taraf signifikansi sebesar 0,05 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,661.

Sebagaimana tabel 4. diatas diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel X_1 (kepercayaan) adalah $-1,719 < 1,661$ ($t_{hitung} < t_{tabel}$), X_2 (kepuasan) adalah $2,272 > 1,661$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$), dan X_3 (komitmen) adalah $3,786 > 1,661$ ($t_{hitung} > t_{tabel}$).

Selain itu, untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan dapat dilihat dari nilai koefisien regresi masing-masing variabel. Koefisien regresi untuk variabel Kepercayaan (X_1) sebesar -0,126, variabel Kepuasan (X_2) sebesar 0,171, dan variabel Komitmen (X_3) sebesar 0,420. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat satu variabel bebas yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan adalah variabel X_3 (komitmen). Sehingga rumusan masalah ketiga yaitu “Manakah yang paling berpengaruh terhadap

loyalitas nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan?" yaitu variabel X_3 (komitmen).