

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA,PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum BMT NU Cabang Pakong Pamekasan**

###### **a. Sejarah BerdirinyaBMT NU Cabang Pakong Pamekasan**

*Baitul Mall Wattamwil* Nuansa Ummat atau seringkali dikenal dengan istilah BMT NU lahir dan tumbuh berangkat dari tingkat rentenir yang merajalela di wilayah Madura khususnya di Gapura Sumenep, yang secara nyata dan terstruktur hal ini memberatkan bagi masyarakat yang memiliki usaha UMKM yang ada diwilayah madura dan pakong pada khususnya, yang mana tingkat bunga dari rentenir ini bahkan mencapai 50% dari total pinjaman pokok. Maka dari itu timbulah keinginan para pengurus MWC Nahdatul Ulama untuk dapat memperbaiki perekonomian dan distribusi pendapatan di masyarakat serta terbebas dari jerat rentenir maka lahirlah BMT NU, selain itu etos kerja yang sangat luar biasa dari masyarakat Madura juga disayangkan jika harus terjebak dalam permainan rentenir, hal ini sesuai dengan lagu daerah yang populer di masyarakat madura yang bersyair *abhantal omba' asapo' angin* (berbantal ombak dan berselimut angin)

Berlandaskan pada narasi diatas, tepat pada 2003 pengurus MWC NU Gapura yang pada saat itu menjabat sebagai Rois Syuriah yakni KHM. Asy'ari Marzuki dan juga bertindak sebagai ketua Tanfidziyah. KH. Moh. Ma'ruf, memberikan mandat kepada Masyudi selaku ketua lembaga perekonomian untuk

dapat mengangkat derajat perekonomian nahdiyyin (warga NU) pada khususnya dan masyarakat Muslim pada umumnya. Berawal dari nokta persetujuan bersama, akhirnya sepakat untuk mendirikan lembaga keuangan syariah yang dapat meningkatkan taraf hidup serta kesejahteraan bersama yang ber asas pada mardhatillah. Tindak lanjut dari keinginan dan rencana tersebut, telah banyak dilaksanakan upaya untuk mewujudkan mimpi itu yang dilaksanakan oleh MWC NU Gapura, usaha awal yakni melalui pelatihan kewirausahaan pada 08-10 April 2003) kemudian dilaksanakan agenda bincang bersama alumni untuk menemukan *role model* yang paling sesuai untuk mewujudkan agenda penguatan perekonomian berbasis kerakyatan (13 juli 2003), Temu Usaha (21 nopember 2003), Lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 mei 2004) serta yang terakhir adalah pertemuan loka karya untuk membentuk lembaga BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Dari berbagai rangkaian kegiatan tersebut maka ditemukan beberapa permasalahan yang ada dan berkembang ditengah masyarakat UMKM diantaranya adalah minimnya akses modal karena untuk perbankan sendiri permodalan cukup sulit untuk dapat menyentuh masyarakat pedalaman yang tidak terjamah kantor cabang, selain itu pemasaran juga menjadi bagian dari kompleksitas permasalahan ini, dan juga penguasaan teknologi karena hal ini menjadi salah satu masalah juga mengingat masyarakat pedalaman sulit untuk memperoleh akses infoemasi. MWCNU berusaha untuk menyasar permasalahann yang paling urgent yakni perihal pemerataan permodalan, karena selama ini akses modal untuk usaha di wilayah terpencil banyak dimainkan oleh rentenir yang

bukannya menguntungkan, justru malah mencekik para pedagang kecil. Oleh karena itu, ketua lembaga perekonomian NU mengusulkan untuk pendirian *Baitul Maalwa Tamwil* (BMT), unit usaha ini bergerak didalam penyediaan modal berdasarkan prinsip simpan pinjam syariah bagi anggotanya.

Setelah beberapa tahun sejak pembentukan BMT NU berkembang cukup pesat sehingga pada tanggal 12 April 2007 pengurus NU mematenkan izin dari usaha ini dan mendaftarkannya di lembaga terkait sebagai sebuah koperasi agar mendapat payung hukum dan diakui oleh negara, kemudian pada tanggal 4 Mei 2007 BMT NU telah resmi sebagai sebuah lembaga tersendiri dengan dibuktikan oleh akta notaris Nomor: 10, TDP: 132125200588, Badan Hukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, NPWP: 02.599.962.4-608.000S, IUP: 503/6731/SIUP-K/435,114/2007, ..

KSPP.Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang

Pakong Pamekasandidirikan pada 23 Maret 2016. Dengan semakin tingginya tingkat kepercayaan masyarakat kepada lembaga keuangan syari'ah, menjadikan peluang KSPP.Syariah BMT NU Cabang Pakong untuk mengelola dan menyalurkan dana ke masyarakat lebih terbuka.

## **b. Visi, Misi dan Tujuan**

### 1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang Jujur, Amanah, dan Profesional sehingga Anggun dalam Layanan, Unggul dalam Kinerja menuju terbentuknya 100 Kantor Cabang Pada Tahun 2026 untuk Kemandirian dan Kesejahteraan Anggota.

## 2) Misi

- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.
- b) Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara Perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqah, dan waqaf.
- f) Mempersiapkan serta mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
- g) Menciptakan etos serta ekosistem kerja yang humanis dan sehat serta pengelolaan yang sesuai prinsip kehati-hatian.
- h) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- i) Memperkuat rasa peduli dan tanggung jawab terhadap lingkungan serta jamaah

## 3) Tujuan

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.

## 1. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

### a. Deskripsi Data Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang disebarakan pada nasabah KSPP.Syariah BMT NU Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan. Pada penelitian ini peneliti menyebarkan sebanyak 96 kuesioner kepada nasabah di BMT NU Cabang Pakong Pamekasan. Data yang diperoleh kemudian menggunakan SPSS 2021, dengan sampel terpenuhi. Berikut ini adalah rincian data penelitian pada tabel kuesioner pada penelitian ini:

**Tabel 4.1**

**Rincian penerimaan dan pengembalian kuesioner**

Kuesioner yang disebarakan	96
Kuesioner yang dikembalikan	96
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang digunakan	96
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

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

Pada tabel diatas dapat diamati bahwa semua kuesioner yang disebarakan telah diigunakan dan diisi oleh nasabah, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kuesioner digunkaan seluruhnya atau 100% telah dipergunakan.

## b. Deskripsi Data Responden

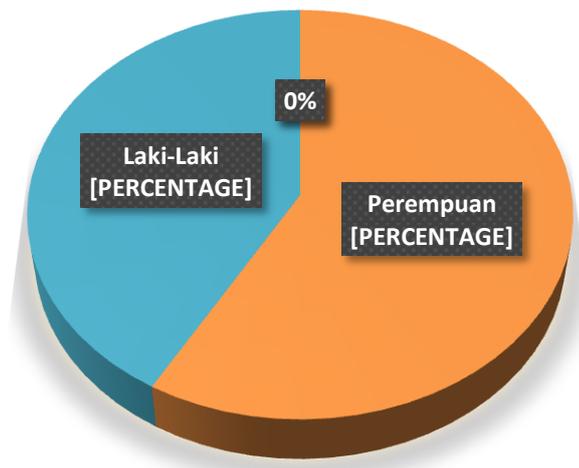
Deskripsi data merupakan tambahan informasi mengenai responden yang digunakan untuk memperkaya informasi peneliti mengenai responden sehingga dapat memahami hasil dari penelitian. Dalam penelitian digunakan beberapa karakteristik yang melekat pada diri responden, hal ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data jenis kelamin dari nasabah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan yang menjadi responden dari penelitian ini sebagai berikut:

**Gambar 2**

### JENIS KELAMIN



**Sumber:** Data diolah sendiri

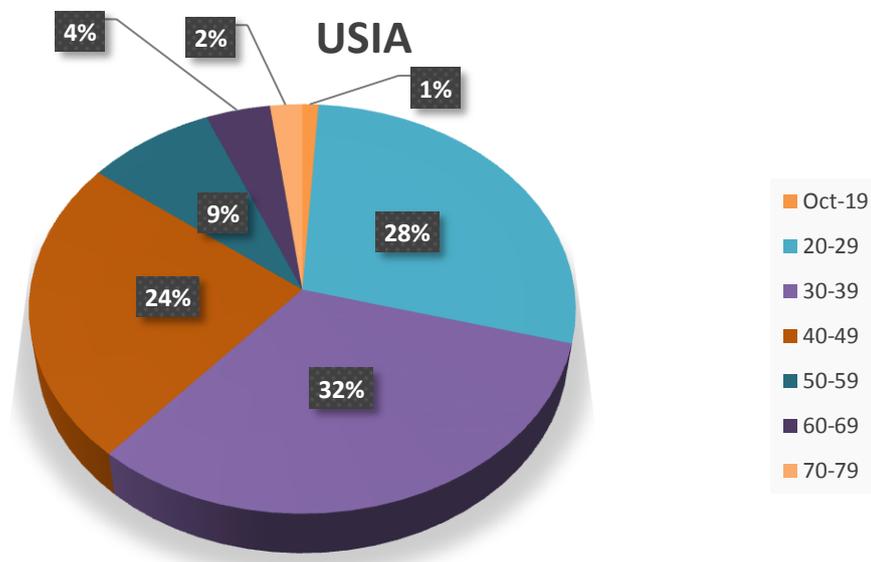
Berdasarkan pada gambar 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa anggotaBMT NU Cabang Pakong Pamekasan dilihat dari jenis kelamin yakni laki-laki berjumlah 40

orang memiliki persentase 42%, dan sisanya merupakan perempuan dengan jumlah 56 orang dengan presentase 58%.

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pada penelitian ini data umur dikelompokkan menjadi delapan kategoriyakni mulai dari usia 10-19 tahun, 20-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun, 50-59 tahun, 60-69 tahun, 70-79 tahun, hingga 80 tahunan. Adapun usia anggota BMT NU Cabang Pakong Pamekasan yang dijadikan responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 3**



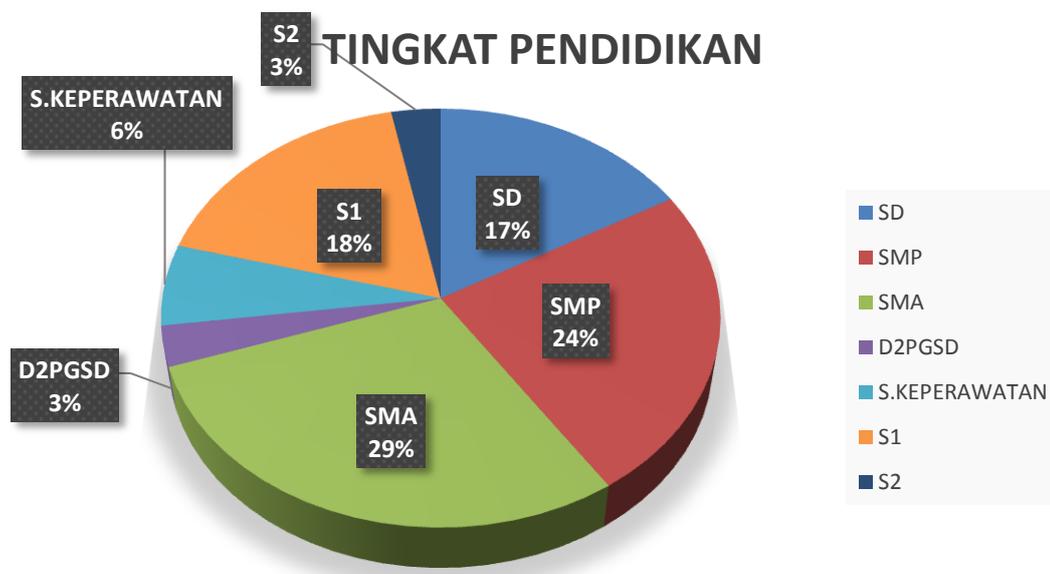
Responden BMT Cabang Pakong Pamekasan yang digunakan dalam penelitian ini yakni responden yang memasuki umur 10-19 tahun berjumlah 1 dengan presentase 1%, umur 20-29 tahun berjumlah 27 responden dengan presentase 28%, umur responden 30-39 tahun berjumlah 31 dengan presentase 32%, umur 40-49 tahun berjumlah 23 dengan presentase 24%, 50-59 tahun

berjumlah 8 dengan presentase 9%, 60-69 tahun berjumlah 4 dengan presentase 4%, dan yang umur 70-79 tahun berjumlah 2 responden dengan presentase 2%.

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Data mengenai tingkat pendidikan anggota di BMT NU Cabang Pakong Pamekasan yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4**



**Sumber:** Data diolah sendiri, 2022

Gambar diatas, dapat diperoleh informasi bahwa anggota BMT NU Cabang Pakong Pamekasan berdasarkan tingkat pendidikan yaitu SD berjumlah 16 dengan presentase 17%, SMP berjumlah 23 dengan presentase 24%, SMA berjumlah 28 dengan presentase 29%, D2PGSD berjumlah 3 dengan presentase 3%, keperawatan berjumlah 6 dengan presentase 6%, S1 berjumlah 17 dengan presentase 18%, dan S2 berjumlah 3 dengan presentase 3%.

**Tabel 1.3**  
**Skor Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1		%		%	1	1,0%	22	2,9%	73	6,0%	96
2		%		%	4	4,2%	35	6,5%	57	9,4%	96
3		%	1	1,0%	9	9,4%	42	3,8%	44	5,8%	96
4		%	1	1,0%	13	3,5%	43	4,8%	39	0,6%	96
5		%		%	4	4,2%	55	7,3%	37	3,5%	96
<b>Total</b>			<b>2</b>		<b>31</b>		<b>97</b>		<b>50</b>		<b>480</b>

**Sumber:** Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan sebanyak 1 terjawab kurang setuju, 22 terjawab tidak setuju, dan 73 terjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan sebanyak 4 terjawab kurang setuju, 35 terjawab tidak setuju, dan 57 terjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan sebanyak 1 terjawab setuju, 9 terjawab kurang setuju, 42 terjawab tidak setuju, dan 44 terjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan sebanyak 1 terjawab setuju, 13 terjawab kurang setuju, 43 terjawab tidak setuju, dan 39 terjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kualitas pelayanan sebanyak 4 terjawab kurang setuju, 55 terjawab tidak setuju, dan 37 terjawab sangat tidak setuju.

**Tabel 1.4**  
**Skor Variabel Kepuasan Anggota (Y)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1		%		%	1	1,0%	22	2,9%	73	6,0%	96
2	1	,0%			2	2,1%	41	2,7%	52	4,2%	96
3	1	,0%		%	8	8,3%	44	5,8%	43	4,8%	96
<b>Total</b>	<b>2</b>				<b>11</b>		<b>107</b>		<b>68</b>		<b>18</b>

**Sumber:** Data Primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kepuasan anggota sebanyak 1 terjawab kurang setuju, 22 terjawab tidak setuju, dan 73 terjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kepuasan anggota sebanyak 1 terjawab sangat setuju, 2 terjawab kurang setuju, 41 terjawab tidak setuju, dan 52 terjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, tanggapan responden pada pernyataan-pernyataan kepuasan anggota sebanyak 1 terjawab sangat setuju, 8 terjawab kurang setuju, 44 terjawab tidak setuju, dan 43 terjawab sangat tidak setuju.

### 1. Uji Kualitas Data

Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan pada pengujian kualitas data pada penelitian ini, peneliti menganalisis data dengan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Sosial Science*) Versi 21. Berikut ini output dari kedua uji tersebut:

#### a. Uji Validitas

sampel yang akan diuji pada penelitian ini berjumlah 96 dan besarnya *degree of freedom* (df) bisa diterka,  $(n - 2) = (96-2) = 94$  dan  $alpha = 5\% = 0,05$ .

Nilai akhir yang didapatkan  $r_{tabel} = 0,2006$  Jika  $r_{hitung}$  nilainya lebih tinggi dari  $r_{tabel}$  Sedangkan nilai r Positif, maka pernyataan yang ada dapat dikatakan memiliki validitas begitupun sebaliknya. Dibaw ini hasil dari pengujian uji validitas:

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas**

Variabel	ItemPertayaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1	0,606**	0,2006	Valid
	X.2	0,617**	0,2006	Valid
	X.3	0,667**	0,2006	Valid
	X.4	0,750**	0,2006	Valid
	X.5	0,546**	0,2006	Valid
Kepuasan Anggota	Y1	0,530**	0,2006	Valid
	Y2	0,543**	0,2006	Valid
	Y3	0,650**	0,2006	Valid

Sumber: Output SPSS, data primer yang diolah 2022

Dari hasil tabel diatas, memaparkan jika hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ . Sehingga, pengujian tahap selanjutnya dapat dilaksanakan karena indikator dari variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan anggota (Y) telah valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

### b. Uji Reliabilitas

Jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $> 0,60$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa indikator pada variabel tersebut telah reliable. Begitupun sebaliknya, dikatakan indikator pada variabel tidak reliable Jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) suatu variabel  $< 0,60$ . Adapun uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,755	Reliabel
Kepuasan Anggota	0,661	Reliabel

Sumber: Data primer diolah 2022

Dari hasil uji tersebut dapat ditarik konklusi, bahwa nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) berada di atas 0,60 untuk semua variabel yang dilakukan pengujian. Sehingga kesimpulannya bahwa kedua variabel telah dinyatakan reliable yakni pada variabel kualitas pelayanan(X) dan kepuasan anggota (Y) oleh karena itu bisa dijadikan alat ukur untuk pengujian selanjutnya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Pada kesempatan pengolahan data untuk uji asumsi klasik kali ini menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Sosial Science*) Versi 2021.

Fungsi dari pengujian ini untuk mengetahui baik atau tidaknya model dari regresi untuk dapat digunakan dalam sebuah penelitian. Adapun pengujiannya sebagai berikut:

#### **a. Uji Normalitas**

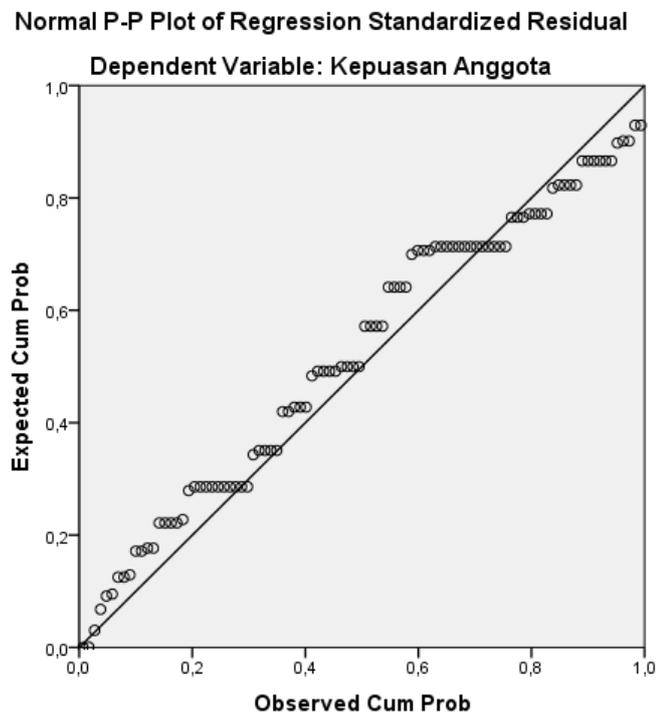
Uji normalitas digunakan untuk mendeteksi distribusi pada variabel bebas serta variabel terikat pada sebuah model regresi apakah sudah normal atau belum. Distribusi normal atau mendekati normal merupakan ciri dari model regresi yang baik. Ada dua teknik pengujian pada uji normalitas penelitian kali ini yakni dengan grafik normal *Probability Plot* (P-P Plot) dan *One-Sampel Kolmogorof-Smirnov*.

##### **1) Uji Grafik Normal *Probability Plot***

Untuk membandingkan penyebaran data secara kumulatif dengan data yang nyata dilapangan, maka digunakan teknik pengujian dengan model *probability plot*. Saat data terdistribusi normal, maka *ploting* akan membentuk garis diagonal kemudian selanjutnya persebaran data akan dibandingkan dengan garis diagonal tersebut. Begitupun sebaliknya, data dikatakan tidak terdistribusi normal apabila *ploting* data tidak mengikuti garis diagonal yang ada. Adapun hasil akhir dari pengujian ini adalah sebagaimana berikut:

Gambar 5

### Hasil Uji Grafik Normal *Probability Plot*



**Sumber:**Output SPSS versi 2021, data primer diolah 2022

Pada gambar diatas dapat diamati bahwa *ploting* dari data menyebar secara merata disekita garis diagonal, maka dapat diambil kesimpulan bahwa data tersebut telah terdistribusi normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah memenuhi asusmsi normalitas dari pengujian.

### 2) Uji *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov*

Pada uji normalitas kedua ini dengan metode *One-Sampel Kolmogorov-Smirnov* menggunakan deteksi angka dengan cara mengkomparasikan nilai dari signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5%. Kaidah yang digunakan adalah apabila nilai *Sig Probability* lebih tinggi dari nilai  $\alpha = 0,05$  maka data tersebut

terdistribusi normal, begitupun sebaliknya jika berada dibawah  $\alpha = 0,05$ . Maka data tidak terdistribusi normal.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,33387225
Most Extreme Differences	Absolute	,117
	Positive	,081
	Negative	-,117
Test Statistic		,117
Asymp. Sig. (2-tailed)		,002 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

**Sumber:** Output SPSS versi 21, data primer diolah 2022

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari *Asimp. Sig. (2-tailed)* yakni 0,002 maka nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel tersebut telah terdistribusi normal.

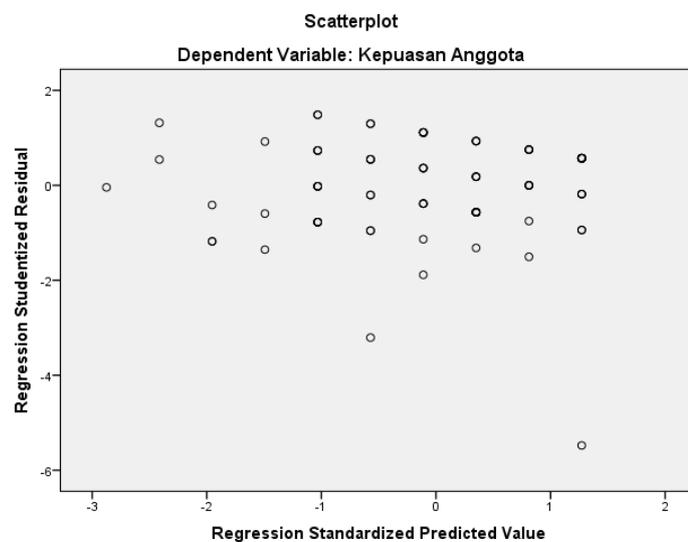
### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk menguji dalam sebuah model regresi adakah ketidaksamaan nilai *variance* terhadap residual dalam suatu observasi dengan observasi yang lain. Sebuah data dikatakan baik jika data tersebut tidak mengalami heterokedastisitas atau dalam kata lain disebut homokedastisitas. Uji grafik *scatterplot* dan uji *glejser* digunakan untuk mengecek apakah ada heterokedastisitas atau tidak pada penelitian kali ini.

### 1) Uji *Scatterplot*

Kaidah pada analisis *scatterplot* disini adalah jika tidak ada kejelasan pola dalam *ploting* data yang digunakan, serta titik-titik tersebut menyebar secara merata diatas serta dibawah 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa heterokedastisitas tidak terjadi pada penelitian ini, begitupun sebaliknya. Dibawah ini hasil dari pengujian uji grafik *scatterplot*:

**Gambar 7**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot**



**Sumber:** Output SPSS 2021, data primer diolah 2022

Pada gambar diatas dapat diamatibahwa, grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik tersebut menyebar secara merata diatas serta dibawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola-pola tertentu yang dapat dibaca dengan jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya data tersebut tidak mengalami heteroskedastisitas.

## 2) Uji Glejser

Pengujian kedua untuk mengetahui apakah ada atau tidak heterokedastisitas pada sebuah data digunakan Uji *Glejser* yakni menggunakan signifikansi dengan tingkat kepercayaan 5% sebagai pembanding. Kaidah yang digunakan adalah jika nilainya lebih tinggi dari  $\alpha = 0,05$  maka tidak terdeteksi mengalami heterokedastisitas, begitupun sebaliknya. dibawah ini merupakan hasil pengujian dengan metode uji *glejser*:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regressi on	,070	1	,070	,085	,771 <sup>b</sup>
	Residual	77,965	94	,829		
	Total	78,036	95			
a. Dependent Variable: RES2						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan						

**Sumber:** Output SPSS versi 21, data primer diolah 2022

Berdasarkan data diatas diperoleh nilai dari signifikansi sejumlah  $0,771 > 0,05$  sehingga dapat dideteksi bahwa data tersebut tidak mengalami heterokedastisitas.

## c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui dalam suatu model regresi terdapat korelasi antara pengganggu (residual) pada periode t dengan kekeliruan periode t-1 (sebelumnya). Kaidahnya pada uji ini adalah dikatakan regresi yang

baik jika terbebas dari gejala autokorelasi, untuk mengujinya digunakan metode pengujian dengan uji Durbin-Watson (DW) menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%. Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

- 1) Bila  $d_u < DW < (4 d_u)$ , dapat ditafsirkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.
- 2) Bila  $DW < d_1$ , dapat ditafsirkan bahwa terdapat autokorelasi bernilai positif.
- 3) Bila  $DW > (4 d_L)$ , dapat ditafsirkan bahwa terdapat autokorelasi bernilai negatif.
- 4) Bila  $d_L \leq DW \leq 4 d_u$  atau  $4 d_u \leq DW \leq 4 d_L$ , dapat ditafsirkan bahwa hasil pengujian tidak dapat ditarik kesimpulan. Hasil uji autokorelasi dari data tersebut adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Mo del	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin- Watson
1	,368 <sup>a</sup>	,135	,126	1,341	1,661
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota					

**Sumber:** Output SPSS versi 21, data primer diolah 2022

Dari output SPSS diatas dapat disimpulkan bahwa, nilai dari tabel Durbin-Watson menunjukkan angka 1,661 dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$  dengan derajat 5% dengan  $n = 96$  serta  $k = 1$ .

Nilai DW = 1,661 berada diposisi antara dU = 1,6887 dengan nilai 4-dU = 2,3113 sehingga dapat dirumuskan  $(dU < DW < 4-dU) = (1,6887 < 1,661 < 2,3113)$ , sehingga tidak terjadi autokorelasi.

## B. Pembuktian Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan anggota (Y) maka dipergunakanlah teknik uji regresi linier sederhana. Adapun output dari pengujian ini adalah sebagai berikut ini:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Mo del	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,368 <sup>a</sup>	,135	,126	1,341	1,661
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota					

**Sumber:** Output SPSS versi 21, data primer diolah 2022

Adapun rumus persamaan dari regresi ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan

Y= Kepuasan Anggota (variabel terikat)

X= Kualitas Pelayanan (variabel bebas)

$\alpha$ = Konstanta

Pada tabel diatas dapat diketahui jika nilai dari persamaan regresi yang digunakan yang sebelumnya telah dihitung yakni  $Y=8,165+0,243X$ . Koefisien-koefisien dari nilai regresi tersebut dapat dimaknai bahwa untuk ( $\alpha$ ) konstanta nilainya 8,165 mendiskripsikan bahwasanya jika pada nilai variabel kualitas pelayanan (X) menunjukkan nilai 0 atau dapat dikatakan tetap maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 8,165 satuan atau dalam persentase sebesar 8,165%.

Pada nilai regresi pada koefisien (b) variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0.243 sehingga hal ini dapat ditafsirkan bahwa jika kualitas pelayanan (X) mengalami peningkatan 1% maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0.243 %. dapat diamati bahwa nilai tersebut memiliki nilai positif maka (0.243) maka dapat disimpulkan jika kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang positif secara parsial terhadap variabel kepuasan anggota (Y).

## **2. Uji t (Uji Parsial)**

Untuk menguji pengaruh koefisien regresi secara parsial terhadap variabel terikat maka digunakanlah teknik pengujian dengan Uji t. Berikut ini hasil pengujian secara parsial terhadap nilai signifikansi:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji t**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
<b>Model</b>		<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>
		<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>		
<b>1</b>	<b>(Constant)</b>	<b>8,165</b>	<b>1,416</b>		<b>5,764</b>	<b>,000</b>
	<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>,243</b>	<b>,063</b>	<b>,368</b>	<b>3,836</b>	<b>,000</b>
<b>a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota</b>						

**Sumber:** Output SPSS versi 21, data primer diolah 2022

Tabel diatas dapat diinterpretasikan bahwasanya, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  tertolak sedangkan  $H_a$  dapat diterima, begitupun berlaku sebaliknya bahwa apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $H_0$  diterima serta  $H_a$  tertolak. Nilai dari  $t_{tabel}$  dengan kaidah  $\alpha = 0,05$  sedangkan  $df = (n-k)$  atau  $(96-1) = 95$ . Dari kaidah tersebut maka didapatkan nilai dari  $t_{tabel} 1,661$ .

Pada pengujian t tabel pada varriabel kualitas pelayanan (X) berdasarkan hasil dari perhitungan didapatkan nilai dari  $t_{hitung}$  sebesar  $3,836 > t_{tabel} 1,661$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tertolak serta  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan persentase 3,68 % serta dapat dikatakan signifikan dengan nilai dari signifikansi  $0,000 < \alpha = 0,05$ .

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah unit dari seluruh keberagaman pada variabel terikat Y (kepuasan anggota) yang dapat dideskripsikan oleh keberagaman dari variabel bebas X (kualitas pelayanan), sehingga nantinya koefisien dari data dapat mendeskripsikan seberapa kuat pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y. Dibawah ini hasil pengujian koefisien determinasi:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi( $R^2$ )**

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	,368 <sup>a</sup>	,135	,126	1,34095
<b>a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan</b>				
<b>b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota</b>				

**Sumber:** Output SPSS versi 21, data primer diolah 2022

Pada tabel diatas maka dapat diamati bahwa:

- a. Nilai R sejumlah 0,368, mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang begitu kuat antara kedua variabel yakni variabel dependen serta variabel independen (karena mendekati angka 1) yaitu sebesar 36,8%.
- b. *R Square*  $R^2$  sebesar 0,135 , mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh dari pengetahuan sebesar 13,5% secara simultan dan termasuk dalam kategori sangat lemah.

### C. Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSPS Syariah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan

Berdasarkan hasil uji t (parsial) yang telah dilakukan, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  senilai 3,836 lebih besar dari t tabel (1,661) dan nilai sig < 0,05 (0,000 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KspS Syariah BMT NU Cabang Jawa Timur Cabang Pakong Pamekasan” diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggotanya akan meningkatkan kepuasan bagi anggota. Jika para karyawan di BMT NU Cabang Pakong Pamekasan memberikan pelayanan yang baik seperti senyum, sapa, salam kepada anggotanya, maka akan meningkatkan kepuasan anggota di KspS Syariah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan.

Pada penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fitri Madona pada tahun 2017 yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Fitri Madona, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang “ (Skripsi, UIN Raden Fatah , Palembang, 2017), 81.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus 2018 yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Mandiri Tbk Cabang Pinrang.<sup>2</sup>Selain dari penelitian yang dilakukan oleh Agus, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang sebelumnya juga dilakukan oleh Erni dharmawati dan Sri Abidah Suryaningsih yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya.<sup>3</sup>

## 2. Seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KSPP.Syariah BMT NU Cabang Pakong Pamekasan

Pada uji parsial atau uji t menunjukkan bahwa, variabel kualitas pelayanan (X) didapatkan angka bahwasanya  $t_{hitung} 3.836 > t_{tabel} 1,661$  dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  tertolak sedangkan  $H_a$  diterima. Sehingga kesimpulannya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan anggota.

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota dapat dilihat dengan menggunakan tabel koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian ini adalah sebesar 0,126 (12,6%) yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat memengaruhi variabel

---

<sup>2</sup> Agus, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Mandiri Persero Tbk Cabang Pinrang" (Skripsi, UIN Alauddin, Makassar, 2018), 86.

<sup>3</sup> Erni Dharmawati dan Sri Abidah Suryaningsih, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya", *Jurnal Ekonomi Islam* 1, no. 2(2018):53.

kepuasan anggota sebesar 12,6% sedangkan 87,4% (100%-12,6%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Karena koefisien determinasi senilai 12,6% maka termasuk dalam kategori sangat lemah. Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada penelitian terdahulu adalah sebesar 0,488 (48,8%) maka termasuk dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  lebih tinggi dari penelitian terdahulu.