

## **BAB IV**

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

#### **Deskripsi Data**

##### **1. Profil BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

###### **a. Sejarah Berdirinya BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

Berdirinya BMT NU Jawa Timur berangkat dari sebuah keprihatinan terhadap kondisi masyarakat Sumenep karena semakin merajalelanya praktek rentenir yang yata-nyata mencekik usaha masyarakat. Hal inilah yang membuat pengurus MWC NU prihatin, sehingga pada tahun 2003 pengurus MWC NU memberi tugas kepada lembaga perekonomian yang saat itu bertindak sebagai ketua lembaga perekonomian adalah bapak Masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam membantu perekonomian masyarakat. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan perekonomian rakyat untuk mensejahterakan masyarakat yang *Mardhatillah*.<sup>1</sup>

Tahun 2004 awal berdirinya BMT NU berangkat dari keprihatinan pengurus MWC NU Gapura atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat Gapura khususnya atas praktek rentenir yang semakin merajalela, mencekik usaha masyarakat sehingga sulit berkembang karena bunga yang dibebankan terlalu besar yaitu sebesar 50% perbulan. Diawal berdirinya BMT NU, para pengurus banyak sekali mengalami hambatan utamanya dalam usaha

---

<sup>1</sup> <https://bmtnujatim.com/> Diakses Tanggal 23 Agustus 2023 Pukul 14.00 WIB

meyakinkan seluruh pendiri BMT NU, dari 36 anggota hanya 22 orang yang bersedia membayar simpanan anggota, sehingga hanya terkumpul modal sebesar Rp. 400.000.- (Empat Ratus Ribu Rupiah) waktu itu, namun dengan tekad kuat dari para pengurus, di akhir tahun 2006 terlihat perkembangan BMT NU yang sangat signifikan. Seiring dengan perkembangan BMT NU yang semakin pesat, pengurus kemudian melengkapi legal formalnya, sehingga pada tanggal 4 Mei 2007 secara resmi BMT NU terdaftar sebagai sebuah koperasi yang diakui oleh pemerintah dengan akte notaris Nomor.10 Badan Hukum: 1884/11/BH/XVI.26/435.133/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02559962.4-608.000 dengan nama Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) *Baitul Maal Wat Tamwil* Nuansa Ummat yang disingkat BMT NU.<sup>2</sup>

Seiring berjalannya waktu BMT NU mulai mendirikan Cabang diberbagai tempat, salah satunya di Desa Ponteh, yang diberi nama KSPPS BMT NU Cabang Galis yang didirikan pada tanggal 31 Mei 2015 dan resmi mulai beroperasi pada tanggal 02 Juni 2015, dengan alamat kantor di jalan Raya Ponteh Kecamatan Galis Kabupaten Pamekasan Kode Pos 69382, HP. 085231908248, dengan jumlah anggota yang menjadi karyawan hanya 5 orang yaitu terdiri dari kepala cabang, administrasi (keuangan dan admin umum), pembiayaan, tabungan dan teller.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Administrator, Sejarah BMT NU Jawa Timur”, BMT NU Jawa Timur, Diakses Dari <https://bmtnujatim.com>, Pada Tanggal 23 Agustus 2023, Pukul 14.20 WIB

<sup>3</sup> Imam Maulidi, Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, *Wawancara Langsung* (14 Agustus 2023)

**b. Visi Misi, Legalitas KSPPS BMT NU Jawa Timur, Budaya Kerja, Prinsip Kerja dan Motto BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

**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.
- b) Menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai syariah secara murni dan konsekuensinya sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang professional 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 baik dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e) Mewujudkan penghimpun dan penyalur zakat, infaq, shodaqoh dan wakaf.

- f) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, professional, dan memiliki integritas tinggi.
- g) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta management yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian
- h) Menciptakan kondisi yang terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.

### 3) Legalitas KSSPS BMT NU Jawa Timur

Tanggal Berdiri : 4 Mei 2007

Badan Hukum : 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007 TDP  
132125200588

SIUP : 503/6731/SIUP-K/435.114/2007

NPWP : 02.599.962.4-608.000

Alamat : Jalan Raya Gapura- Desa Gapura Tengah  
Kec. Gapura Kab. Sumenep Kode Pos 69472

Telp/Fax : 0328 661654

Email : [bmt\\_gapura@yahoo.co.id](mailto:bmt_gapura@yahoo.co.id)

Website : [www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com) <sup>4</sup>

### 4) Budaya Kerja

- a) *Siddiq* (menjaga martabat dan integritas)
- b) *Amanah* (terpercaya dengan penuh tanggung jawab)

---

<sup>4</sup> Zainal Abidin, Manajer BMT NU Jawa Timur, *Wawancara Langsung* ( 18 Agustus 2023)

- c) *Fathonah* (professional dalam bekerja)
- d) *Tabligh* (bekerja dengan penuh keterbukaan)
- e) *Istiqomah* (konsisten menuju kesuksesan).

#### **5) Prinsip Kerja**

- a) Jujur (mengedepankan kejujuran dan kebenaran dalam bersikap, bekerja dan bertingkah laku)
- b) Giat (mengedepankan tugas dan tanggung jawab diatas kepentingan pribadi serta bekerja sepenuh hati dan waktu)
- c) Ikhlas (mengedepankan nilai-nilai ibadah kepentingan ummat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang)

#### **6) Motto**

Adanya motto dibangun oleh BMT NU Cabang Galis Pamekasan dapat memberikan semangat bagi anggota. adapun 61 motto KSPPS BMT Nuansa Ummat ialah: “Menebar Manfaat Berbagi Keuntungan”.

#### **c. Struktur Organisasi BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

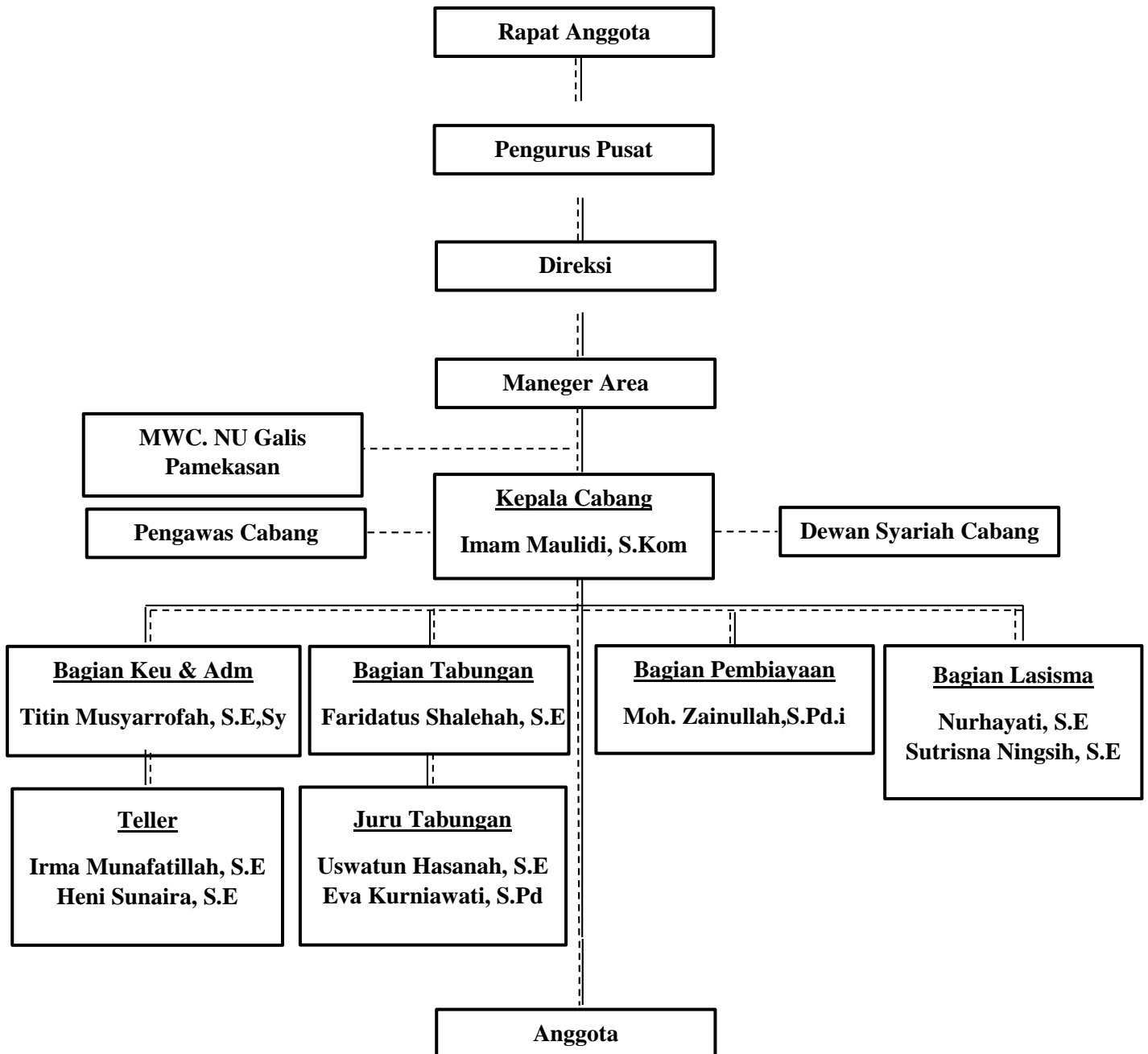
Struktur organisasi adalah suatu system yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang ditetapkan di masa depan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Literasi, Di Akses Dari <https://www.gamedia.com>. Pada Tanggal 23 Agustus 2023, Pukul 19.15 WIB.

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan Gambar 2



Keterangan :

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, Agustus 2023

**d. SOP Produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

Terdapat beberapa jenis yang ditawarkan oleh BMT NU Cabang Galis Pamekasan diantaranya:<sup>6</sup>

**1) Produk Tabungan**

- a) Simpanan Anggota (SIAGA)
- b) Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH)
- c) Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH)
- d) Simpanan Berjangka Mudharabah (SIBERKAH)
- e) Simpanan Haji dan Umroh (SAHARA)
- f) Simpanan Lebaran (SABAR)
- g) Tabungan Mudharabah (TABAHAH)
- h) Tabungan Ukhrawi (TARAWI)

**2) Produk Pembiayaan**

- a) Al-Qardlul Hasan (Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya)
- b) Murabahah (Jual Beli)
- c) Mudharabah (Bagi Hasil)
- d) Musyarakah (Penyertaan)
- e) *Rahn*/Gadai
- f) Layanan Berbasis Jamaan/Pembiayaan tanpa jaminan
- g) Pembiayaan Hidup Sehat

---

<sup>6</sup> Brosur Produk Tabungan Pembiayaan Murni Pola Syariah KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

### 3) Produk Jasa

- a) Transfer/kiriman uang antar bank dalam dan luar negeri
- b) Pendaftaran haji dan umroh
- c) Pembayaran tagihan PLN, BPJS, Telephone, Pulsa, dll
- d) Pembayaran biaya pendidikan Perguruan Tinggi.

## 2. Deskripsi Data Penelitian, Responden dan Variabel

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner atau angket kepada anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Penelitian ini menyebarkan sebanyak 98 kuesioner kepada anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Random Sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan kebetulan. Siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada penelitian ini tidak hanya menunggu anggota yang kebetulan datang, tetapi juga mendatangi anggota BMT NU Cabang Galis Pamekasan untuk dijadikan responden.

Berikut ini rincian pengumpulan data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam table sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

### **Rincian Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner**

<b>Kuesioner</b>	<b>Jumlah</b>
------------------	---------------



Kuesioner yang disebar	98
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	98
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	98
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, September 2023

### **b. Deskripsi Data Responden**

Deskripsi data responden yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini, responden memiliki beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut terdiri dari:

#### **1) Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden sebagai berikut:

**Tabel 4. 2**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	10	10.2	10.2	10.2
	Perempuan	88	89.8	89.8	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan table mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 88 responden dengan persentase 89.8% dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 10 responden dengan persentase 10.2%.

### 2) Usia Responden

Usia responden anggota BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**

### Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	21	21.4	21.4	21.4
	31-40	30	30.6	30.6	52.0
	41-50	30	30.6	30.6	82.7
	51-60	12	12.2	12.2	94.9
	61-70	5	5.1	5.1	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan table menunjukkan rentang usia responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini mayoritas responden yang rentan usia 21-30 tahun sebanyak 21 responden dengan persentase 21.4%, rentan usia 31-40 tahun sebanyak 30 responden dengan persentase 30.6%, rentan usia 41-50 tahun sebanyak 30 responden dengan persentase 30.6%, rentan usia 51-60 tahun sebanyak 12 dengan persentase 12.2%, rentan usia 61-70 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase 5.1%.

### 3) Pekerjaan

Pekerjaan anggota BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

**Table 4.4**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		<b>Pekerjaan</b>			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	PNS	4	4.1	4.1	4.1
	Wiraswasta	13	13.3	13.3	17.3
	Petani	29	29.6	29.6	46.9
	Pedagang	9	9.2	9.2	56.1
	IRT	43	43.9	43.9	100.0
	Total	98	100.0	100.0	

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan table yang menunjukkan pekerjaan adalah PNS sebanyak 4 responden dengan persentase 4.1%, wiraswasta sebanyak 13 responden dengan

persentase 13.3%, petani sebanyak 29 responden dengan persentase 29.6%, pedagang sebanyak 9 responden dengan persentase 9.2%, IRT sebanyak 43 responden dengan persentase 43.9%.

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

Tanggapan responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan dapat dijelaskan pada table distribusi frekuensi jawaban responden pada kuesioner yang telah disebarakan ini:

#### **1) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel**

##### **Kualitas Pelayanan (X1)**

1. X1.1 (BMT NU Cabang Galis Pamekasan menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip isalm)
2. X1.2 (BMT NU Cabang Galis Pamekasan menerapkan ketentuan layanan dan produk islmi)
3. X1.3 (karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat)
4. X1.4 (karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan memberikan pelayanan yang tanggap)
5. X1.5 (karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan memberikan pelayanan yang cepat)

6. X1.6 (selama saya menjadi anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan karyawannya selalu mampu menumbuhkan rasa aman terhadap saya dalam menjemput atau mengambil tabungan)
7. X1.7 (BMT NU Cabang Galis Pamekasan menjaga kepercayaan saya dengan cara menjaga keamanan data saya (tidak memberikan data saya kepada masyarakat luas tanpa kepentingan))
8. X1.8 (karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan memahami keinginan dan kebutuhan saya)
9. X1.9 (karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan selalu bersungguh-sungguh dalam memperhatikan kepentingan saya).

**Table 4.5**

**Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan**

No	SS		S		N		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total
1.	75	76,5%	23	23,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
2.	77	78,6%	21	21,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
3.	46	46,9%	52	53,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
4.	22	22,4%	73	74,5%	3	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	98
5.	41	41,8%	55	56,1%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	98

6.	55	56,1%	43	43,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
7.	78	79,6%	20	20,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
8.	58	59,2%	39	39,8%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
9.	63	64,3%	34	34,7%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
Jumlah	515		360		7		0		0		1,176

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, September 2023

Berdasarkan tabel keseluruhan menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) tidak ada, yang menyatakan Netral (N) sebanyak 7 jawaban, yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 360 jawaban, dan yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 515 jawaban. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan responden lebih banyak yang memilih setuju (S).

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\} :$$

$$(n \times 5 \times 9)$$

$$= (515 \times 5) + (360 \times 4) + (7 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1) : (98 \times 5 \times 9)$$

$$= (2.575 + 1.440 + 21 + 0 + 0) : (4.410)$$

$$= 4.036 : 4.410$$

$$= 0,91 \times 100\% = 91\%$$

Skor variabel Kualitas Pelayanan (X1) adalah sebesar 91% (Kuat) .

## 2) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Produk (X2)

1. X2.1 (produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan tabungannya)
2. X2.2 (produk di BMT NU Cabang Galis Pamekasan memiliki setoran awal yang ringan)
3. X2.3 (BMT NU Cabang Galis Pamekasan memiliki aplikasi yang mempermudah saya dalam bertransaksi)
4. X2.4 (produk jasa BMT NU Cabang Galis Pamekasan dapat digunakan dalam beberapa macam pembayaran (pendidikan, listrik, pajak, dll))
5. X2.5 (produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan berhasil membantu saya dalam melakukan transaksi)
6. X2.6 (standar produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang diterapkan sesuai dengan ketentuan syariah)
7. X2.7 (kesesuaian produk dengan ketentuan syariah yang ditawarkan BMT NU Cabang Galis Pamekasan)
8. X2.8 (saya merasa puas terhadap produk yang ditawarkan kepada saya)
9. X2.9 (produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang ditawarkan pada saya sangat berkualitas).

**Table 4.6**

**Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk**

No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	47	48,0%	51	52,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
2.	43	43,9%	55	56,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
3.	19	19,4%	75	76,5%	3	3,1%	1	1,0%	0	0,0%	98
4.	22	22,4%	73	74,5%	3	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	98
5.	41	41,8%	55	56,1%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
6.	43	43,9%	55	56,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
7.	39	39,8%	58	59,2%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
8.	43	43,9%	54	55,1%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
9.	43	43,9%	53	54,1%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
Jumlah	340		529		12		1		0		980

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, September 2023

Berdasarkan keseluruhan tabel menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Kualitas Produk (X2) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 81 jawaban, yang menyatakan Netral (N) sebanyak 12 jawaban, yang menyatakan



Setuju (S) sebanyak 529 jawaban, dan yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 340 jawaban. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan responden lebih banyak yang memilih setuju (S).

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SSx5}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{Nx3}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{STSx1})\} :$$

$$(\mathbf{n \times 5 \times 9})$$

$$= (340 \times 5) + (529 \times 4) + (12 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) : (98 \times 5 \times 9)$$

$$= (1.700 + 2.116 + 36 + 2 + 0) : (4.410)$$

$$= 3.854 : 4.410$$

$$= 0,87 \times 100\% = 87\%$$

Skor variabel Kualitas Produk (X2) adalah sebesar 87% (Kuat) .

### **3) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel**

#### ***Customer Value (X3)***

1. X3.1 (saya merasa senang menggunakan produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan)
2. X3.2 (saya merasa puas menggunakan produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan)
3. X3.3 (produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan sangat berguna bagi saya)
4. X3.4 (saya merasa puas dengan performa produk yang ada di BMT NU Cabang Galis Pamekasan)
5. X3.5 (dengan adanya manfaat yang saya peroleh, saya tidak keberatan membayar biaya administrasi di BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang tidak terlalu tinggi)

6. X3.6 (setoran awal tabungan di BMT NU Cabang Galis Pamekasan tidak terlalu tinggi tidak sebanding dengan banyaknya manfaat yang saya peroleh).

**Table 4.7**

**Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Customer Value***

No	SS		S		N		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	33	33,7%	64	65,3%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
2.	32	32,7%	63	64,3%	3	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	98
3.	50	51,0%	46	46,9%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
4.	27	27,6%	66	67,3%	4	4,1%	1	1,0%	0	0,0%	98
5.	35	35,7%	53	54,1%	6	6,1%	4	4,1%	0	0,0%	98
6.	35	35,7%	54	55,1%	6	6,1%	2	2,0%	1	1,0%	98
Jumlah	212		346		22		7		1		588

**Sumber:** Data primer dolah peneliti, September 2023

Berdasarkan keseluruhan tabel menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Customer Value (X3) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 jawaban, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 7 jawaban, yang menyatakan Netral (N) sebanyak 22 jawaban, yang

menyatakan Setuju (S) sebanyak 346 jawaban, dan yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 212 jawaban. Dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan responden lebih banyak yang memilih setuju (S).

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SSx5}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{Nx3}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{STSx1})\} :$$

$$(\mathbf{n \times 5 \times 10})$$

$$= (212 \times 5) + (346 \times 4) + (22 \times 3) + (7 \times 2) + (1 \times 1) : (98 \times 5 \times 6)$$

$$= (1.060 + 1.384 + 66 + 14 + 1) : (2.940)$$

$$= 2.525 : 2.940$$

$$= 0,85 \times 100\% = 85\%$$

Skor variabel Customer Value (X3) adalah sebesar 85% (Kuat) .

#### **4) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Anggota (Y)**

1. Y.1 (BMT NU Cabang Galis Pamekasan memberikan layanan sesuai dengan harapan saya)
2. Y.2 (produk atau jasa yang saya peroleh sudah sesuai atau melebihi dengan harapan saya)
3. Y.3 (saya akan menggunakan kembali produk/jasa di BMT NU Cabang Galis Pamekasan)
4. Y.4 (saya merasa terbantu dalam perekonomian sehingga berminat untuk berkunjung kembali)
5. Y.5 (saya bersedia merekomendasikan kepada keluarga dan orang lain termasuk teman-teman saya untuk menggunakan produk/jasa di BMT NU Cabang Galis Pamekasan)

6. Y.6 (saya bersedia menyarankan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan BMT NU Cabang Galis Pamekasan karena memberikan manfaat bagi saya).

**Table 4.8**

**Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Anggota**

No	SS		S		N		TS		STS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	Total
1.	52	53,1%	42	42,9%	4	4,1%	0	0,0%	0	0,0%	98
2.	29	29,6%	64	65,3%	5	5,1%	0	0,0%	0	0,0%	98
3.	40	40,8%	55	56,1%	3	3,1%	0	0,0%	0	0,0%	98
4.	42	42,9%	52	53,1%	1	1,0%	3	3,1%	0	0,0%	98
5.	37	37,8%	61	62,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	98
6.	40	40,8%	57	58,2%	1	1,0	0	0,0%	0	0,0%	98
Jumlah	240		331		14		3		0		588

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, September 2023

Berdasarkan keseluruhan tabel menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Kepuasan Anggota (Y) dengan jawaban Sangat

Tidak Setuju (STS) Tidak Ada, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 jawaban, yang menyatakan Netral (N) sebanyak 14 jawaban, yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 331 jawaban, dan yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 240 jawaban.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SSx5}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{Nx3}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{STSx1})\} :$$

$$(n \times 5 \times 10)$$

$$= (240 \times 5) + (331 \times 4) + (14 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) : (98 \times 5 \times 6)$$

$$= (1.200 + 1.324 + 42 + 6 + 0) : (2.940)$$

$$= 2.572 : 2.940$$

$$= 0,87 \times 100\% = 87\%$$

Skor variabel Kepuasan Anggota (Y) adalah sebesar 87% (Kuat) .

#### **d. Uji Kualitas Data**

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

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuesioner masing-masing variabel atau indikator. Teknik pengujiannya menggunakan *person correlation* yakni korelasi antara skor item dengan total skor item (nilai  $r_{hitung}$ ) dibandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item dikatakan valid.

Berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98 responden dengan  $\alpha = 0,05$  maka nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1966. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini:

**Tabel 4. 9**

#### **Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	koefisien korelasi	r <sub>tabel</sub>	Validitas
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.41845	0.1966	Valid
	X1.2	0.56189	0.1966	Valid
	X1.3	0.67923	0.1966	Valid
	X1.4	0.69858	0.1966	Valid
	X1.5	0.74222	0.1966	Valid
	X1.6	0.54442	0.1966	Valid
	X1.7	0.65027	0.1966	Valid
	X1.8	0.74874	0.1966	Valid
	X1.9	0.79665	0.1966	Valid
Kualitas Produk	X2.1	0.60819	0.1966	Valid
	X2.2	0.63636	0.1966	Valid
	X2.3	0.42291	0.1966	Valid
	X2.4	0.38741	0.1966	Valid
	X2.5	0.6773	0.1966	Valid
	X2.6	0.60981	0.1966	Valid
	X2.7	0.7948	0.1966	Valid
	X2.8	0.64543	0.1966	Valid
	X2.9	0.67963	0.1966	Valid
Customer Value	X3.1	0.73749	0.1966	Valid
	X3.2	0.68291	0.1966	Valid
	X3.3	0.69897	0.1966	Valid
	X3.4	0.59986	0.1966	Valid

	X3.5	0.74183	0.1966	Valid
	X3.6	0.71699	0.1966	Valid
Kepuasan Anggota	Y.1	0.61831	0.1966	Valid
	Y.2	0.59131	0.1966	Valid
	Y.3	0.69189	0.1966	Valid
	Y.4	0.77682	0.1966	Valid
	Y.5	0.79981	0.1966	Valid
	Y.6	0.87508	0.1966	Valid

**Sumber:** Data primer diolah peneliti, September 2023

## 2) Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama dan dengan menggunakan alat ukur yang sama dan variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 60% atau 0,60. Berikut tabel uji reliabilitas:

**Table 4.10**

### Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.688	9

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas maka menunjukkan kualitas pelayanan dikatakan reliable karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $0,688 > 0,60$ .

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji Reabilitas Kualitas Produk (X2)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.829	9

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas maka menunjukkan kualitas produk dikatakan reliable karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $0,829 > 0,60$ .

**Table 4.12**

**Hasil Uji Reabilitas Customer Value (X3)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items



.779	6
------	---

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas maka menunjukkan *customer value* dikatakan reliable karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $0,779 > 0,60$ .

**Table 4.13**

**Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Anggota (Y)**

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.822	6

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas maka menunjukkan kepuasan anggota dikatakan reliable karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $0,822 > 0,60$ .

**e. Uji Analisis Deskriptif**

**Table 4.14**

**Hasil Uji Analisis Deskriptif**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	98	36.00	45.00	41.9796	2.23828

Kualitas Produk	98	35.00	45.00	39.3265	2.96639
Customer Value	98	19.00	30.00	25.7653	2.51101
Kepuasan Anggota	98	24.00	30.00	26.8980	2.20351
Valid N (listwise)	98				

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum 36, nilai maksimum 45, nilai mean 41.9796, dan nilai standar deviasi 2.23828.
- 2) Variabel Kualitas Produk memiliki nilai minimum 35, nilai maksimum 45, nilai mean 39.3265, dan nilai standar deviasi 2.96639.
- 3) Variabel *Customer Value* memiliki nilai minimum 19, nilai maksimum 30, nilai mean 25.7653, dan nilai standar deviasi 2.51101.
- 4) Variabel Kepuasan Anggota memiliki nilai minimum 24, nilai maksimum 30, nilai mean 26.8980, dan nilai standar deviasi 2.20351.

#### **f. Uji Asumsi Klasik**

##### **1) Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat korelasi antara variabel bebas. Model regresi dikatakan baik jika tidak terdapat korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahui ada tidaknya

multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai VIF. Tidak terjadi multikolinearitas jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10.

Berikut hasil uji multikolinearitas tiap variabel:

**Table 4.15**

**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Coefficients		Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	5.743	3.313		1.733	.086		
	Kualitas Pelayanan	.097	.081	.099	1.196	.235	.814	1.229
	Kualitas Produk	.109	.074	.147	1.471	.145	.552	1.811
	Customer Value	.496	.081	.565	6.129	.000	.652	1.535

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* pada kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,814, kualitas produk (X2) sebesar 0,552, dan *customer value* sebesar 0,652. Sedangkan untuk nilai VIF pada kualitas pelayanan (X1) sebesar 1.229, kualitas produk (X2) sebesar 1.811, dan *customer value* sebesar 1.535. hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen karena nilai *tolerance* pada masing-masing variabel > 0,10 dan nilai VIF pada masing-masing variabel < 10.

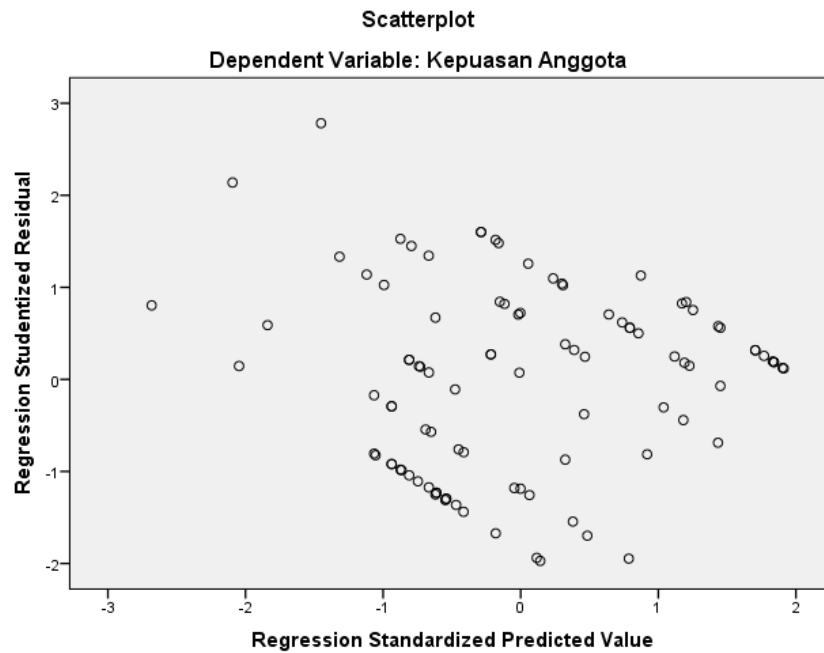
**2) Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. variabel dikatakan terjadi heterosketastisitas apabila nilai sig < 0,05 dan sebaliknya dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig > 0,05. Yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Tidak terjadi heteroskedastisitas bisa disebut dengan homoskedastisitas. Homoskedastisitas dapat terjadi ketika varians dalam suatu data set adalah konstan, sehingga memudahkan untuk memperkirakan standar deviasi dan varians suatu kumpulan data. Artinya, pada saat mengukur variasi dalam suatu kumpulan data, tidak ada perbedaan antara variasi di satu bagian data dengan data lainnya. Homoskedastisitas juga berarti bahwa pada saat mengukur variasi suatu kumpulan data, tidak ada perbedaan antara sampel yang berbeda dari populasi yang sama. Jika terjadi homoskedastisitas maka harus dilakukan pengujian kembali.

Berikut hasil uji *Glejser*:

**Table 4.16**

**Hasil Uji Scatterplot**



**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan uji scatterplot diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas, dikarenakan titik-titik data penyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik data tidak membentuk gelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, dan penyebaran titik data tidak berpola.

**Tabel 4.17**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji *Glejser***

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	6.504	1.717		3.788	.000
	Kualitas Pelayanan	-.064	.042	-.161	-1.511	.134
	Kualitas Produk	.007	.039	.024	.185	.854
	Customer Value	-.066	.048	-.184	-1.376	.172

a. Dependent Variable: Abs\_RES

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil uji *Glejser* diatas menunjukkan bahwa nilai sig untuk variabel bebas X1 sebesar 0,134, variabel X2 sebesar 0,854, dan variabel X3 sebesar 0,172. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan ketiga variabel bebas memiliki nilai sig > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Autokorelasi

Di bawah ini akan menampilkan hasil uji autokorelasi untuk melihat ada tidaknya gejala autokorelasi.

**Tabel 4. 18**

**Hasil Uji Autokorelasi Dengan Uji DW**

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.693 <sup>a</sup>	.480	.463	1.615	1.910

a. Predictors: (Constant), Customer Value, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan uji autokorelasi pada tabel menunjukkan nilai DW 1.910. diketahui dL dan dU berdasarkan distribusi DW sebagai berikut:

dU	dL	4-Du	4-dL
1.6086	1.7345	2.3914	2.2655

Tabel tersebut menyatakan bahwa DW sebesar 1.926 berada diantara nilai dU = 1.6086 dan nilai  $4 - dU = 2.3914$  ( $dU < DW < 4 - dU$ ), yakni  $1.6086 < 1.910 < 2.3914$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak ada Autokorelasi positif dan negative atau tidak terjadi Autokorelasi, keputusannya terima  $H_0$ .

#### 4) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang akan digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui data normal

atau tidak dapat menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dilihat dari nilai signifikasinya. Variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai sig > 0,05 berikut hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* :

**Table 4.19**

**Hasil Uji Normalitas Dengan Kolmogrov Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58960010
Most Extreme Differences	Absolute	.111
	Positive	.083
	Negative	-.111
Test Statistic		.111
Asymp. Sig. (2-tailed)		.005 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.167
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

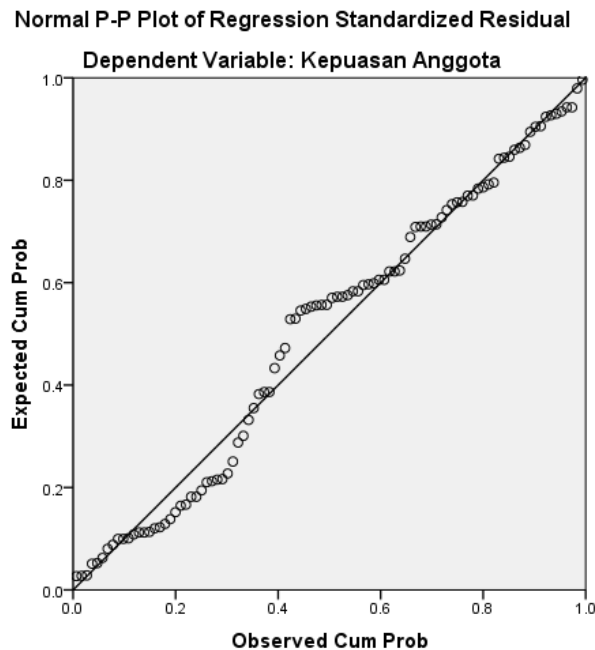
**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel tersebut menunjukkan nilai signifikansi sebesar  $0,167 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.



**Table 4.20**

**Uji Normal Plot**



Berdasarkan uji Normal Plot dapat disimpulkan bahwa data ini berdistribusi normal karena lingkaran-lingkarannya atau plotnya masih menyebar didekat garis diagonal.

**Pembuktian Hipotesis**

**1. Uji F**

Uji F dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 0,05$  dengan penarikan sebagai keputusan sebagai berikut:

- 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 ini hasil uji signifikansi secara simultan (bersama-sama) variabel independen:

**Table 4.21**

**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	225.877	3	75.292	28.876	.000 <sup>b</sup>
	Residual	245.102	94	2.607		
	Total	470.980	97			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Customer Value, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan Uji F pada tabel diatas dapat diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 28,876 dengan tingkat sig sebesar 0,000. Nilai  $F_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 2,70. Hasil uji F tersebut menunjukkan bahwa nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( 28,876 > 2,70 ). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Customer Value* ) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Anggota).

Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya “Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan di BMT NU Cabang Galis Pamekasan”.

## 2. Uji T

Uji T (secara parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 0,05$  dengan penarikan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai sig  $> 0,05$  maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai sig  $< 0,05$  maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berikut ini hasil uji signifikan secara parsial (individual) variabel dependen:

**Table 4.22**

### Hasil Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
	Beta					
1	(Constant)	5.743	3.313		1.733	.086
	Kualitas Pelayanan	.097	.081	.099	2.196	.235
	Kualitas Produk	.159	.061	.245	2.620	.010
	Customer Value	.513	.088	.584	5.804	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Variabel Kualitas Pelayanan (X1) yaitu diperoleh hasil uji pada tabel tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2.196 dengan sig 0,235. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu sebesar 1,985. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai sig 0,235 < 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2.196 > 1,985). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusannya  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Variabel Kualitas Produk (X2) yaitu diperoleh hasil uji pada tabel tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,620 dengan sig 0,010. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu sebesar 1,985. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai sig 0,010 < 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,620 > 1,985). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusannya  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak yang artinya variabel Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Variabel *Customer Value* (X3) yaitu diperoleh hasil uji pada tabel tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 5,804 dengan sig 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu sebesar 1,985. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai sig 0,000 < 0,05 dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (5,804 > 1,985). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusannya  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak yang artinya variabel *Customer Value* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Berikut tabel hasil uji analisis regresi linear berganda:

**Table 4.23**

#### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.743	3.313		1.733	.086
	Kualitas Pelayanan	.197	.181	.199	1.196	.235
	Kualitas Produk	.109	.074	.147	1.471	.145
	Customer Value	.496	.081	.565	6.129	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diperoleh koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) = 0,197 variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) = 0,109, variabel *Customer Value* ( $X_3$ ) = 0,496 serta konstanta sebesar 5,743. Jadi model persamaan regresi yang diperoleh dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 5,743 + 0,197 + 0,109 + 0,496 + 3,313$$

Model dari persamaan linear berganda diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 5,743 menyatakan bahwa jika variabel X (independen) tidak dipertimbangkan atau dengan kata lain bernilai nol, maka Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan sebesar 5,743.
- b.  $\beta_1 = 0,197$ , nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,197 jika terjadi peningkatan 1% pada variabel tersebut, Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan akan meningkat sebesar 0,197 dengan asumsi lainnya yang dianggap tetap.
- c.  $\beta_2 = 0,109$ , nilai koefisien regresi Kualitas Produk (X2) sebesar 0,109 jika terjadi peningkatan 1% pada variabel tersebut, Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan akan meningkat sebesar 0,109 dengan asumsi variabel-variabel lainnya yang dianggap tetap.
- d.  $\beta_3 = 0,496$  nilai koefisien regresi *Customer Value* (X3) sebesar 0,496 jika terjadi peningkatan 1% pada variabel tersebut, Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan akan meningkat sebesar 0,496 dengan asumsi variabel-variabel lainnya yang dianggap tetap.
- e. Standar *error* sebesar 3,313 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 3,313.

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

Nilai  $R^2$  dapat diketahui kesesuaian hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat dalam regresi linear. Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Berikut hasil perhitungan  $R^2$  dengan SPSS 24:

**Table 4.24**

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

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 <sup>a</sup>	.480	.463	1.615

a. Predictors: (Constant), Customer Value, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

**Sumber:** Data diperoleh dari SPSS 24, September 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,463 atau 46,3%. Hal ini berarti sebesar 46,3% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel dependen. Yang artinya 46,3% variabel kepuasan anggota BMT NU Cabang Galis Pamekasan dijelaskan oleh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan *customer value*. Sedangkan sisanya (100% - 46,3% = 53,7%) dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap setiap variabel yang dibahas pada penelitian ini. Penjelasan mengenai pengujian hipotesis dapat dibahas sebagai berikut:

### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

Pada hasil uji T Variabel Kualitas Pelayanan (X1) yaitu diperoleh hasil uji pada tabel tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2.196 dengan sig 0,235. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu sebesar 1,985. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai sig  $0,235 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2.196 > 1,985$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusannya  $H_a$  diterima  $H_o$  ditolak yang artinya variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya kebutuhan dan keinginan anggota serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan anggota. konsep kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, baik organisasi profit maupun non profit. Dalam memberikan pelayanan, BMT NU Cabang Galis Pamekasan tentu mewajibkan seluruh karyawan dan personal yang ada didalamnya untuk memberikan pelayanan yang terbaik khususnya dikarenakan adalah personal yang lebih banyak menerima keluhan-keluhan dari anggota. juga lebih banyak berinteraksi terhadap anggota, dengan demikian harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, agar anggota puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan anggota akan terpenuhi jika pelayanan



dilakukan dengan baik, karena kepuasan anggota yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada anggota untuk menjalin hubungan yang kuat dengan BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Pada jangka panjang, hubungan ini akan memungkinkan pihak BMT NU Cabang Galis Pamekasan untuk memahami harapan dan kebutuhan dari anggota. anggota yang puas dengan pelayanan akan melakukan promosi gratis terhadap jasa yang telah diterima anggota baik promosi langsung maupun tidak langsung. Para anggota akan melakukan promosi gratis kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal. Selain itu, dampak dari adanya kualitas yang baik akan menjamin semakin banyaknya anggota tetap di BMT NU Cabang Galis Pamekasan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat anggota, karena sudah adanya anggota tetap tersebut.

Kualitas pelayanan yang baik di BMT NU Cabang Galis Pamekasan dengan menerapkan ketentuan layanan dan produk islami. tentu saja layanan dan produk di BMT NU cabang Galis Pamekasan menerapkan sesuai dengan ketentuan syariah islam dan murni pola syariah seperti menerapkan sistem bagi hasil yang menguntungkan dan halal serta bebas dari riba. Karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Hal ini dapat menghemat waktu para anggota sehingga tidak perlu antri untuk bisa dilayani pada saat melakukan transaksi di BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan selalu mampu menumbuhkan rasa aman dalam menjemput atau mengambil tabungan. Hal ini dapat menumbuhkan rasa aman karena para karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan tidak memberikan data anggota kepada orang lain, sehingga hal ini dapat menumbuhkan rasa percaya para

anggota terhadap BMT NU Cabang Galis Pamekasan. karyawan BMT NU Cabang Galis Pamekasan memahami keinginan dan kebutuhan para anggota. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan anggota maka nantinya akan menumbuhkan kepuasan terhadap BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Penelitian ini sejalan dengan Nazilah Salim, Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan uji T diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 12,778 dengan taraf signifikan 0,000, sedangkan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,98260. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $12,778 > 1,98260$ ), dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.<sup>7</sup>

## **2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

Hasil uji T Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ ) yaitu diperoleh hasil uji pada tabel tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 2,620 dengan sig 0,010. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu sebesar 1,985. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai sig  $0,010 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,620 > 1,985$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusannya  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak yang artinya variabel

---

<sup>7</sup> "Nazilah Salim, *Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Anggota Di BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan*", (Institut Agama Islam Madura, 2020), Hal 91.

Kualitas Produk (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Kualitas Produk yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. seperti adanya produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan memiliki setoran awal yang ringan. Setoran awal produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan dari Rp.10.000 sampai Rp.100.000 sesuai dengan produk yang akan dipilih oleh para anggota. BMT NU Cabang Galis Pamekasan juga memiliki aplikasi yang mempermudah anggota dalam bertransaksi. BMT NU Cabang Galis Pamekasan mengikuti perkembangan zaman yang saat ini serba menggunakan digital guna mempermudah para anggotanya melakukan transaksi. Produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan berhasil membantu anggota dalam melakukan transaksi. Dengan segala kemudahan yang diberikan BMT NU Cabang Galis Pamekasan dapat memudahkan anggota dalam menggunakan produk dan melakukan transaksi. Kesesuaian produk dengan ketentuan syariah yang ditawarkan BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Produk yang ditawarkan BMT NU Cabang Galis Pamekasan memang sesuai dengan ketentuan syariah dan murni pola syariah. Produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang ditawarkan pada anggota sangat berkualitas. Dengan adanya produk yang berkualitas maka nantinya akan membuhkan rasa puas dalam penggunaan produknya.

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan, dapat dimaknai bahwa kualitas produk yang baik dapat memberikan kontribusi yang nyata terhadap peningkatan kepuasan anggota. hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivan Hidayatur Rahman “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap

Loyalitas Anggota Produk Tabungan Umum Syariah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan”. Hasil penelitiannya di uji regresi linier berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel kualitas produk bertanda positif yang berarti kualitas produk berbanding lurus atau searah terhadap loyalitas anggota. berdasarkan hasil uji-t variabel kualitas produk (X2) diperoleh  $t_{hitung}$  4,239 dengan taraf signifikan 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  yaitu 1,663. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $4,239 > t_{tabel}$  1,663, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Cabang Pamekasan.<sup>8</sup>

### **3. Pengaruh *Customer Value* Terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

Variabel *Customer Value* (X3) yaitu diperoleh hasil uji pada tabel tersebut menunjukkan  $t_{hitung}$  sebesar 5,804 dengan sig 0,000. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu sebesar 1,985. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,804 > 1,985$ ). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keputusannya  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak yang artinya variabel *Customer Value* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

---

<sup>8</sup> “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Produk Tabungan Umum Syariah Di BMT UGT Sidogiri Cabang Pamekasan”, (IAIN Madura, Pamekasan, Ivan Hidayatur Rahman, 2021), hal 87.

*Customer Value* adalah nilai pelanggan sebagai penilaian keseluruhan anggota terhadap utilitas sebuah produk berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan. Menilai dan mengapresiasi hasil dari apa yang didapatkan dengan apa yang diharapkan memang perlu untuk mengetahui apa yang dirasakan anggota bahwa anggota sudah benar-benar merasa puas selama ia menjadi anggota untuk bank dalam mengembangkan bisnisnya di dunia perbankan. Jika yang dinilai anggota baik maka anggota tersebut akan menjadi anggota tetap yang kemudian bisa menjadi media periklanan secara gratis karena kepuasan anggota terhadap *customer value* perusahaan, anggota bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada keluarga dan teman-temannya sehingga bank bisa menjadi lebih dikenal berbagai kalangan. Selain itu dampak dari adanya *customer value* yang baik maka akan menjamin kelangsungan perusahaan dalam jangka panjang karena semakin banyaknya anggota tetap di BMT NU Cabang Galis Pamekasan, maka BMT NU Cabang Galis Pamekasan tidak perlu khawatir dengan tidak adanya anggota, karena sudah adanya pelanggan tetap di BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Customer Value yang baik akan diberikan anggota pada BMT NU Cabang Galis Pamekasan jika anggotanya merasa puas menggunakan produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan. anggota akan merasa puas menggunakan produk jika kualitas produk yang diberikan oleh BMT NU Cabang Galis Pamekasan baik dan sesuai dengan harapan anggota. produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan sangat berguna bagi anggotanya. Hal ini Tentu sangat berguna dalam memudahkan dalam melakukan simpan, pinjam, dan transaksi lainnya dengan aman dan transparan,

bebas riba, bersifat syariah, dan terdapat bagi hasil yang menguntungkan, sehingga anggota tidak merasa dirugikan menggunakan produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan. adanya manfaat yang diperoleh anggota, anggota tidak keberatan membayar biaya administrasi di BMT NU Cabang Galis Pamekasan yang tidak terlalu tinggi. Hal ini tentu anggota akan lebih banyak mendapatkan manfaatnya, yang tidak sebanding dengan biaya administrasi yang murah. Hal ini akan menumbuhkan kepuasan para anggota terhadap BMT NU Cabang Galis Pamekasan dan akan memberikan customer value (nilai pelanggan) yang baik pada BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Maulidina Alifa “Pengaruh Kualitas Jasa Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”. Dalam penelitiannya berdasarkan uji T, variabel *customer value* (X2) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,020 dengan taraf signifikan 0,046. Nilai  $t_{tabel}$  untuk model regresi tersebut yaitu 1,98472. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,046 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,020 > t_{tabel} 1,98472$ , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *customer value* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Bandaran.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> “Pengaruh Kualitas Jasa Dan *Customer Value* Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Barokah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan”, (IAIN Madura, Pamekasan, Maulidina Alifa, 2020) hal 91.

#### **4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Customer Value Terhadap Kepuasan Anggota di BMT NU Cabang Galis Pamekasan**

Berdasarkan Uji F pada tabel diatas dapat diperoleh Fhitung sebesar 29,433 dengan tingkat sig sebesar 0,000. Nilai Ftabel untuk model regresi tersebut yaitu 2,70. Hasil uji F tersebut menunjukkan bahwa nilai sig  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $29,433 > 2,70$ ). Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Customer Value) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (Kepuasan Anggota).

Dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang artinya “Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan di BMT NU Cabang Galis Pamekasan”.

Salah satu cara memuaskan anggota adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan anggota. BMT NU Cabang Galis Pamekasan telah memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggota, tetapi anggota memiliki persepsi kepuasan yang berbeda-beda, sehingga kepuasan yang dirasakan dan didapatkan oleh masing-masing anggota berbeda-beda pula.

Kualitas produk dan *customer value* yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Anggota sendiri akan menggunakan kembali produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan. Jika anggota merasa puas akan produk yang di berikan oleh BMT NU Cabang Galis Pamekasan maka anggota akan menggunakan produk

itu kembali tanpa harus menawarkan dan merekomendasikan produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan kepada orang lain. Anggota yang merasa puas akan merekomendasikan produk tersebut baik kepada kerabat, teman ataupun tetangga. Dari hal tersebut berdampak positif kepada BMT NU Cabang Galis Pamekasan, karena anggota yang puas akan bersedia merekomendasikan BMT NU Cabang Galis Pamekasan kepada masyarakat luas, sehingga BMT NU Cabang Galis Pamekasan akan memiliki peningkatan jumlah anggota, dan anggota lama akan tetap menggunakan produk BMT NU Cabang Galis Pamekasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh RR Dewi Asprina Sari “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan *Customer Value* Terhadap kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap *Positive Word Of Mouth*” dalam penelitian ini kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *customer value* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap *positive word of mouth*.