

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

KSPP Syariah BMT Nuansa Ummat cabang utama Galis Pamekasan berdiri pada tanggal 02 Juni 2015. Pada awalnya koperasi ini bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Nuansa Ummat (KJKS BMT NU) yang kemudian sejak tahun 2015 lalu berganti menjadi KSPP Syariah BMT Nuansa Ummat cabang Galis Pamekasan.¹

Berawal dari pengurus NU yang baru serta keprihatinan masyarakat sekitar. MWC NU melalui lembaga perekonomian berinisiatif untuk mendirikan Lembaga Keuangan Syariah, sehingga pada awal 2015 MWCNU studi banding cabang Pragaan. Akhir bulan Maret MWC NU bekerjasama dengan BMT NU resmi mendirikan KSPP Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan.

Koperasi tersebut didirikan berawal dari adanya praktek pinjaman yang menggunakan sistem pengembaliannya lebih dari pinjaman awal, biasanya para masyarakat tersebut menyebutnya sebagai “lintah darat” yang hingga 50% dalam sebulan. Saat itu, menurut informasi yang dihimpun ada sebanyak 40% pedagang kecil di wilayah Gapura dan sekitarnya yang terjerat praktik rentenir.

¹<https://Bmtnujatim.Com/> Diakses Tanggal 17 Mei 2023 Pukul 22.19 WIB

Saat pertama kali didirikan, koperasi ini dikelola oleh lima orang yaitu Ustad Zainal Abidin selaku Direktur utama KSPP Syariah BMT Nuansa Ummat cabang Galis Pamekasan serta empat orang rekannya. Modal awal koperasi ini hanyalah sekitar Rp 25.000.000,00. Keberadaan koperasi ini tidak serta merta diterima oleh masyarakat. Butuh waktu yang cukup lama untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, tetapi semangat terus dikukuhkan dan membutuhkan proses dan usaha. Berkat itulah, KSPP BMT Nuansa Ummat cabang Galis Pamekasan tetap ada sampai saat ini.²

Tahun 2015 sampai sekarang KSPP. Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan memiliki anggota sebanyak kurang lebih 6219 orang dengan nilai tabungan sebesar 16,7 milyar. Warga masyarakat yang merupakan anggota pembiayaan khusus tidak perlu repot ke kantor KSPP. Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan ataupun kantor cabang lainnya, karena proses administrasi pengajuan permohonan pembiayaan maupun angsuran dapat dilakukan di rumah pemohon.

Hal tersebut sekaligus dilakukan untuk perkembangan usaha mereka. KSPP. Syariah BMT NU cabang Galis Pamekasan ini memiliki catatan empat kali pergantian Kepala cabang, dimana Kepala cabang yang pertama, yaitu Bapak Zainal Abidin yang berorentasi pada tanggal 02 Juni 2015, setelah itu diganti oleh Bapak Hasanuddin dari tanggal 01 Juli 2016, di ganti lagi oleh Bapak Mohammad Ali pada tanggal 01 Januari 2019, dan sampai sekarang diganti oleh Bapak Imam

²Imam Maulidi, Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, *Wawancara Langsung* (30 November 2023)

Maulidi pada tanggal 20 September 2019. KSPP Syariah BMT NU cabang Galis di Pamekasan merupakan salah satu koperasi yang berkinerja baik dan berprestasi hingga tingkat regional pada tahun 2015.

b. Visi Misi, Legalitas KSPPS BMT NU Jawa Timur, Budaya Kerja, Prinsip Kerja dan Motto KSPPS BMT Nuansa Ummat 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) Menjadikan solusi anggota, pengembangan bisnis, dan layanan luar biasa sebagai prioritas utama.
- b) Menerapkan dan menumbuhkan prinsip-prinsip syariah yang autentik beserta hasilnya agar dapat menjadi model tata kelola perusahaan yang kompeten dan andal.
- c) Mencapai perkembangan dan profitabilitas yang stabil untuk membuka 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d) Memberikan prioritas ta'awun yang unggul dalam menghimpun uang dan menyalurkan pinjaman kepada sektor UMKM, baik secara individu maupun kolektif.
- e) Mewaspadaikan pendistribusian dan pengumpulan wakaf, shodaqoh, infaq, dan zakat.

- f) Mewujudkan dan mempersiapkan SDI yang bermutu, profesional, dan bermoral.
- g) Membangun budaya dan suasana tempat kerja yang ramah dan menyehatkan, serta pengelolaan yang berbasis prinsip kehati-hatian.
- h) Membangun kondisi yang ideal bagi SDI untuk menikmati pelayanannya yang tidak terbatas dan peran sejatinya sebagai inkarnasi ibadah.

3) Legalitas KSPPS 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
Website	: www.bmtnujatim.com

4) Budaya Kerja

- a) *Siddiq* (Menjaga martabat dan integritas)
- b) *Amanah* (Terpercaya dengan penuh tanggung jawab)
- 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

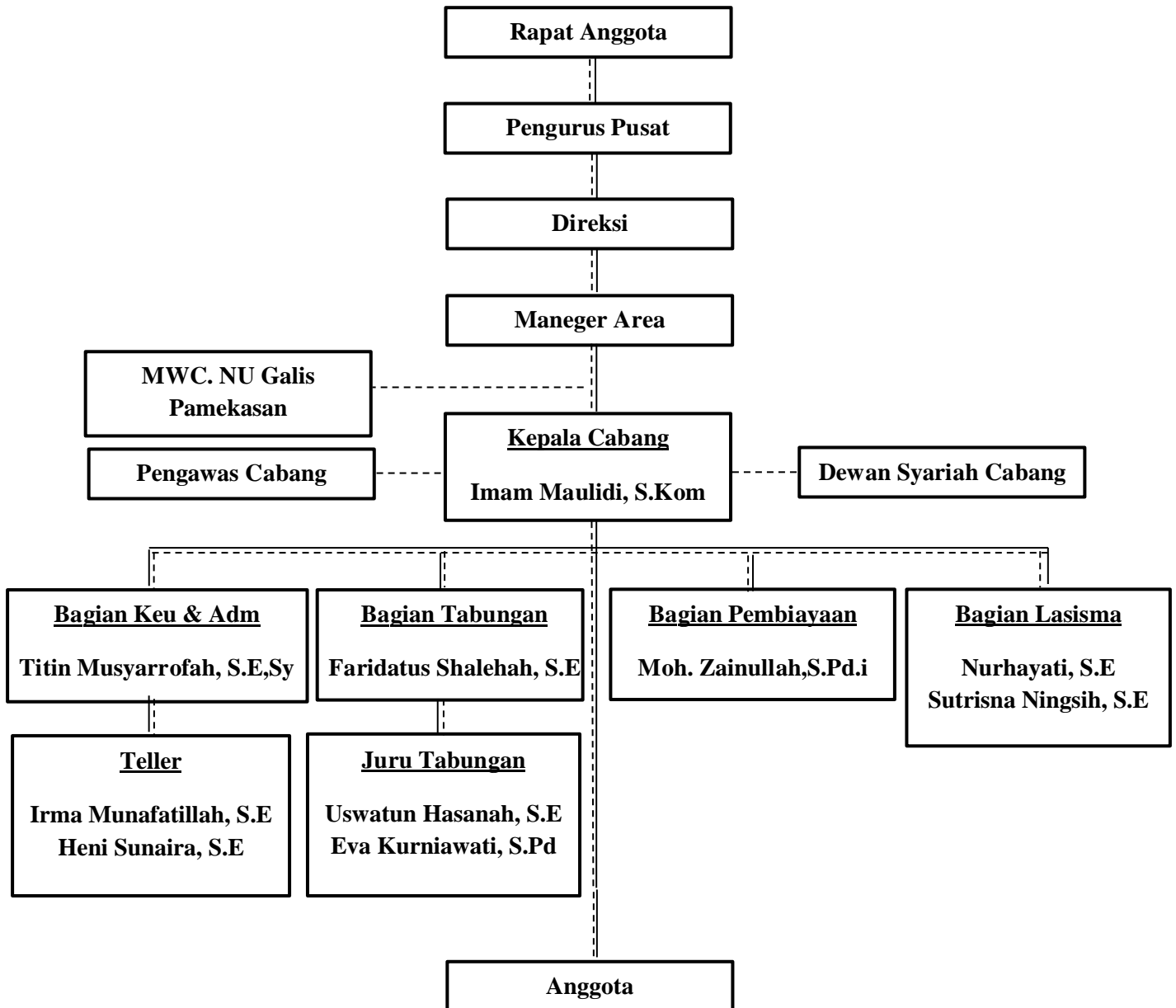
Adanya motto yang dibangun oleh KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dapat memberikan semangat bagi anggota. Adapun motto KSPPS BMT Nuansa Ummat ialah: “Menebar Manfaat Berbagi Keuntungan”.

c. Struktur Organisasi KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

Struktur organisasi adalah Suatu organisasi dapat berfungsi dan dibantu dalam mencapai tujuan masa depannya dengan menerapkan sistem yang menentukan hierarki.³

³Literasi, Di Akses Dari <https://www.gamedia.com>. Pada Tanggal 17 Mei 2023, Pukul 22. 43 WIB.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan



Keterangan :

Garis Instruksi : —————

Garis Koordinasi : - - - - -

d. SOP Produk KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

Terdapat beberapa jenis produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan diantaranya :⁴

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* (*TABAH*)
- h) Tabungan *Ukhrawi* (*TARAWI*)

2) Produk Pembiayaan

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

⁴Brosur 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 umrah
- c) Pembayaran tagihan PLN, BPJS, Telephone, Pulsa, Dll.
- d) Pembayaran biaya pendidikan Perguruan Tinggi.⁵

2. Deskripsi Data Penelitian, Responden Dan Variabel

a. Deskripsi Data Penelitian

Anggota program gadai emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan diberikan kuesioner untuk diisi guna mengumpulkan data penelitian. Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan, sebanyak 84 orang anggota gadai emas menerima kuisisioner dalam penelitian ini. Metode pengambilan sampel yang digunakan disebut *Accidental Sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak. Jika ditentukan bahwa seseorang yang ditemui peneliti secara kebetulan merupakan sumber data yang layak, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel. Peneliti tidak hanya menunggu anggota hadir untuk studi ini; guna menjangkau tanggapan, peneliti juga mengunjungi rumah anggota yang pernah menggadaikan emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.

Informasi di bawah ini menjelaskan bagaimana data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang ditampilkan dalam tabel:

⁵*ibid*

Tabel 4.1 Rincian Penyebaran Dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebar	84
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	84
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	84
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

b. Deskripsi Data Responden

Data tambahan untuk memahami hasil penelitian adalah gambaran data responden yang menjelaskan kondisi atau keadaannya. Peserta menunjukkan berbagai sifat dalam penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa ciri-ciri tersebut:

1) Jenis Kelamin Responden

Anggota gadai emas KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan yang menjawab adalah dari jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Perempuan	53	63.1	63.1	63.1
	Laki-Laki	31	36.9	36.9	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Berdasarkan tabel mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 53 responden dengan presentase 63,1% dan berjenis kelamin laki-laki

sebanyak 31 responden dengan presentase 36,9%.

2) Usia Responden

Usia responden anggota gadai emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan Orang-orang yang berperan sebagai responden adalah seperti yang tertera di bawah ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	15	17.9	17.9	17.9
	31-40	35	41.7	41.7	59.5
	41-50	28	33.3	33.3	92.9
	51-60	6	7.1	7.1	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Rentang usia responden yang mengikuti penelitian ini ditampilkan pada tabel. 15 responden berusia 21–30 tahun memiliki persentase 17,9%, berusia 31–40 tahun, memiliki persentase 41,7%; 28 responden berusia 41–50 tahun memiliki persentase 33,3%; dan 6 responden rentan berusia 51–60 tahun memiliki persentase 7,1%. Responden ini merupakan sebagian besar sampel.

3) Pendidikan

Pendidikan anggota gadai emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan yang menjadi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	11	13.1	13.1	13.1
	SMP	28	33.3	33.3	46.4
	SMA	33	39.3	39.3	85.7
	Sarjana	12	14.3	14.3	100.0
	Total	84	100.0	100.0	

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Berdasarkan tabel yang menunjukkan pendidikan terakhirnya adalah SD sebanyak 11 responden dengan persentase 13,1%, pendidikan SMP sebanyak 28 responden dengan persentase 33,3%, pendidikan SMA sebanyak 33 responden dengan persentase 39,3%, pendidikan Sarjana sebanyak 12 responden dengan persentase 14,3%.

c. Skala pengukuran Instrumen

Kuesioner digunakan sebagai alat penelitian, dan kuesioner diberikan kepada anggota gadai emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Pamekasan. Pernyataan Ujrah (X1) berjumlah tiga pernyataan dan Kualitas Pelayanan (X2) berjumlah lima belas pernyataan yang merupakan variabel independen. Dengan total tiga pernyataan, Kepuasan Pelanggan (Y) menjadi variabel terikat. Jadi, ada 21 poin dalam pernyataan tersebut.

Untuk mengatasi rumusan masalah, standar evaluasi berikut dipenuhi:

- 1) Nilai kumulatif adalah signifikansi setiap pernyataan yang mewakili tanggapan responden.
- 2) Persentase adalah nilai kumulatif item tersebut dibagi dengan nilai frekuensi, yang kemudian dikalikan 100%.

- 3) Rentang nilai skala pengukuran pada penelitian ini berkisar antara 5 sampai 1 dengan jumlah partisipan 84 orang. Jadi, $84 \times 5 = 420$ adalah bilangan kumulatif terbesar dan 84 adalah bilangan kumulatif terkecil.

Pada $(84:420) \times 100\% = 20\%$ nilai persentasenya paling kecil. Ketika nilai rentang dibagi dengan lima skala pengukuran, Anda memperoleh nilai interval persentase sebesar 16%. Nilai rentang = $100\% - 20\% = 80\%$. Tabel 4.5 di bawah ini menunjukkan kategori interpretasi skor sebagai hasilnya:

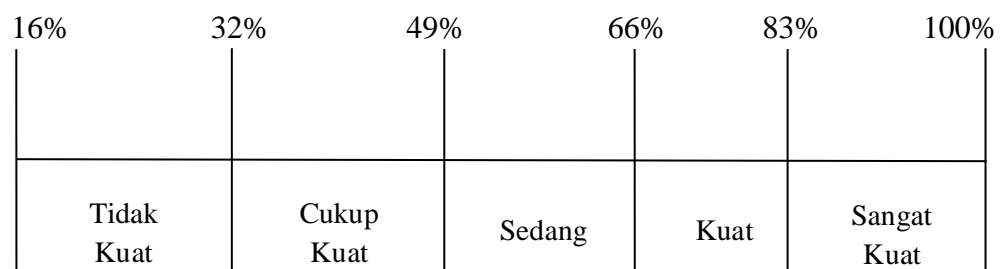
Tabel 4.5 Kategori Interpretasi Skor

Hasil Perhitungan	Kategori
16% s/d 32%	Tidak Kuat
33% s/d 49%	Cukup Kuat
50% s/d 66%	Sedang
67% s/d 83%	Kuat
84% s/d 100%	Sangat Kuat

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Berikut gambaran garis kontinum % berdasarkan interpretasi skor di atas:

Gambar 4.2 Gambar Presentase Dalam Garis Kontinum



Garis kontinum adalah garis yang mewakili kekuatan variabel yang diteliti yang diukur dengan instrumen. Sedangkan besar kecilnya kekuatan variabel

dijelaskan sebagai berikut pada tabel 4.6:

Tabel 4.6 Perolehan Persentase Variabel

No	Variabel	Persentase	Kategori
1	<i>Ujrah</i>	83%	Kuat
2	Kualitas Pelayanan	80%	Kuat
3	Kepuasan Anggota	76%	Kuat

4) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Tabel distribusi frekuensi jawaban peserta penelitian Dampak *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Pembiayaan Gadai Emas (*rahn*) Komunitas Nuansa Galis Cabang Pamekasan dapat digunakan untuk memahami tanggapan mereka, yang ikut serta dalam penelitian ini:

1) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel

Ujrah (X1)

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Ujrah*

<i>Ujrah</i> (X1)											
No	STS		TS		KS		S		SS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0,0%	1	1,2%	11	13,1%	48	57,1%	24	28,6%	84
2	0	0,0%	2	2,4%	8	9,5%	46	54,8%	28	33,3%	84
3	0	0,0%	2	2,4%	19	22,6%	48	57,1%	15	17,9%	84
Jumlah	0		5		38		142		67		252

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Tabel tersebut menyajikan tanggapan partisipan terhadap pernyataan pada variabel *Ujrah* (X1), dimana tidak ditemukan tanggapan pada pilihan Sangat Tidak Setuju (STS), 5 tanggapan menyatakan Tidak Setuju (TS), 38 tanggapan menyatakan Kurang Setuju (KS), dan pernyataan 67 responden menyatakan

Sangat Setuju (SS), sedangkan 142 responden menyatakan Setuju (S).

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SSx5}) + (\sum \text{Sx4}) + (\sum \text{KSx3}) + (\sum \text{TSx2}) + (\sum \text{STSx1})\} :$$

$$(\mathbf{n \times 5 \times 3})$$

$$= (67 \times 5) + (142 \times 4) + (38 \times 3) + (5 \times 2) + (0 \times 1) : (84 \times 5 \times 3)$$

$$= (335 + 568 + 144 + 10 + 0) : (1.260)$$

$$= 1.057 : 1.260$$

$$= 0,83 \times 100\% = 83\%$$

Jika setiap soal mempunyai skor maksimal, maka skor (kriteria) optimalnya adalah $84 \times 5 \times 3 = 1.260$. Setiap item memiliki skor 5, ada tiga pertanyaan, 84 responden, dan total 1.057 poin diperoleh dari pengumpulan data. Dengan demikian, derajat kesesuaian terhadap variabel Ujrah (X1) berdasarkan data tersebut adalah sebesar $(1.057:1.260) \times 100\% = 83\%$ dari yang diharapkan (100%). Jika dilihat dalam garis kontinum 83% berada di garis 67% - 83% terletak pada kategori kuat.

2) Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan

No	STS		TS		KS		S		SS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	2	2,4%	1	1,2%	15	17,9%	50	59,5%	16	19,0%	84
2	1	1,2%	2	2,4%	20	23,8%	42	50,0%	19	22,6%	84
3	0	0,0%	2	2,4%	10	11,9%	44	52,4%	28	33,3%	84
4	0	0,0%	3	3,6%	23	27,4%	43	51,2%	15	17,9%	84
5	1	1,2%	0	0,0%	14	16,7%	31	36,9%	38	45,2%	84
6	0	0,0%	1	1,2%	22	26,2%	46	54,8%	15	17,9%	84
7	0	0,0%	0	0,0%	22	26,2%	45	53,6%	17	20,2%	84
8	0	0,0%	1	1,2%	18	21,4%	35	41,7%	30	35,7%	84
9	1	1,2%	0	0,0%	10	11,9%	40	47,6%	33	39,3%	84

10	0	0,0%	2	2,4%	10	11,9%	34	40,5%	38	40,9%	84
11	0	0,0%	2	2,4%	16	19,0%	48	57,1%	18	21,4%	84
12	0	0,0%	2	2,4%	24	28,6%	39	46,4%	19	22,6%	84
13	0	0,0%	1	1,2%	18	21,4%	49	58,3%	16	19,0%	84
14	0	0,0%	1	1,2%	20	23,8%	49	58,3%	14	16,7%	84
15	2	2,4%	3	3,6%	23	27,4%	42	50,0%	14	16,7%	84
Jumlah	7		21		265		637		330		1260

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Temuan tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) ditampilkan pada tabel. Tujuh responden menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS), dua puluh satu responden menyatakan Tidak Setuju (TS), dan 265 responden menyatakan Kurang Setuju (KS). Setuju (S) ditunjukkan pada 637 tanggapan, dan Sangat Setuju (SS) pada 330 tanggapan.

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

$$(n \times 5 \times 15)$$

$$= (330 \times 5) + (637 \times 4) + (265 \times 3) + (21 \times 2) + (7 \times 1) : (84 \times 5 \times 15)$$

$$= (1.650 + 2.548 + 795 + 42 + 7) : (6.300)$$

$$= 5.042 : 6.300$$

$$= 0,80 \times 100\% = 80\%$$

Skor (kriteria) optimal adalah sebesar $84 \times 5 \times 15 = 6,300$ jika setiap butir soal menghasilkan skor terbesar. Setiap item memiliki skor 5, terdapat 15 pertanyaan, 84 responden, dan total poin diperoleh 5.042 dari pengumpulan data. Dengan demikian, tingkat kesesuaian dengan variabel Kualitas dipastikan dengan menggunakan data Pelayanan (X2) tersebut $= (5.042 : 6.300) \times 100\% = 80\%$ dari yang diharapkan (100%). Jika dilihat dalam garis kontinum 80% berada diantara garis 67% - 83% terletak pada kategori kuat.

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

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Anggota

Kepuasan Anggota (Y)											
No	STS		TS		KS		S		SS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	0	0,0%	0	0,0%	18	21,4%	35	41,7%	31	36,9%	84
2	0	0,0%	2	2,4%	38	45,2%	37	44,0%	7	8,3%	84
3	0	0,0%	1	1,2%	40	47,6%	35	41,7%	8	9,5%	84
Jumlah	0		3		96		107		46		252

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Berdasarkan tabel menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Keapuasan Anggota (Y) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) tidak ada, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 jawaban, yang menyatakan Kurang Setuju (KS) sebanyak 96 jawaban, yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 107 jawaban, dan yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 46 jawaban.

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

$$(\mathbf{n \times 5 \times 15})$$

$$= (46 \times 5) + (107 \times 4) + (96 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1) : (84 \times 5 \times 3)$$

$$= (230 + 428 + 288 + 6 + 0) : (1.260)$$

$$= 952 : 1.260$$

$$= 0,76 \times 100\% = 76\%$$

Jika setiap soal mempunyai skor maksimal, maka skor (kriteria) optimalnya adalah $84 \times 5 \times 3 = 1.260$. Setiap item memiliki skor 5, ada tiga pertanyaan, 84 responden, dan total 952 poin diperoleh dari pengumpulan data.

Dengan demikian, derajat kesepakatan terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y) tersebut = $(952 : 1.260) \times 100\% = 76\%$ dari yang diharapkan (100%). Jika dilihat dalam garis kontinum 76% berada diantara garis 67% - 83% terletak pada kategori kuat.

5) Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai validitas pernyataan kuesioner untuk setiap variabel atau indikator. Korelasi orang digunakan dalam prosedur pengujian, yaitu korelasi antara skor item dengan total skor item (nilai r_{hitung}) dengan mengacu pada r_{tabel} . Suatu barang dianggap valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Nilai r_{tabel} sebesar 0,214 berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 84 responden dengan $\alpha = 0,05$. Temuan uji validitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Koreasi	r_{tabel}	Validitas
Ujrah (X1)	X1.1	0,767	0,214	Valid
	X1.2	0,775	0,214	Valid
	X1.3	0,798	0,214	Valid
Kualitas pelayanan (X2)	X1.1	0,708	0,214	Valid
	X1.2	0,728	0,214	Valid
	X1.3	0,766	0,214	Valid
	X1.4	0,747	0,214	Valid
	X1.5	0,667	0,214	Valid
	X1.6	0,737	0,214	Valid
	X1.7	0,616	0,214	Valid
	X1.8	0,579	0,214	Valid
	X1.9	0,567	0,214	Valid
	X1.10	0,618	0,214	Valid
	X1.11	0,491	0,214	Valid
	X1.12	0,646	0,214	Valid

	X1.13	0,598	0,214	Valid
	X1.14	0,625	0,214	Valid
	X1.15	0,574	0,214	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y1.1	0,724	0,214	Valid
	Y1.2	0,789	0,214	Valid
	Y1.3	0,743	0,214	Valid

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah temuan pengukuran itu benar ketika gejala yang sama diuji sekali lagi dengan alat ukur yang sama. Suatu variabel dikatakan dapat dipercaya apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 60% atau 0,60. Tabel uji reliabilitasnya terlihat seperti ini:

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Ujrah</i> (X1)	0,697	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,899	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,611	Reliabel

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Berdasarkan hasil penilaian reliabilitas di atas, masing-masing variabel (*ujrah*, kualitas layanan, dan anggota peserta) tergolong dapat dipercaya karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

6) Uji Analisis Deskriptif

Tabel 4.12 Hasil Uji Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
<i>Ujrah</i>	84	8	15	12.23	1.623
Kualitas Pelayanan	84	40	75	60.35	6.952
Kepuasan Anggota	84	8	15	11.33	1.586
Valid N (listwise)	84				

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

- 1) Variabel *Ujrah* memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, nilai mean 12,23 , dan nilai standar deviasi 1,623.
- 2) Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum 40, nilai maksimum 75, nilai mean 60,35, dan nilai standar deviasi 6,952.
- 3) Variabel Kepuasan Anggota memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, nilai mean 11,33, nilai standar deviasi 1,585.

7) Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menilai apakah variabel-variabel independen dalam suatu model regresi berkorelasi. Jika variabel independen tidak berkorelasi maka model regresi dianggap sangat baik. Untuk menentukan apakah ada multikolinearitas, nilai toleransi dan VIF harus diperiksa. Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Di bawah ini adalah hasil pengujian multikolinearitas dari setiap variabel:

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Ujrah	.644	1.552
	Kualitas Pelayanan	.644	1.552

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Berdasarkan temuan uji multikolinearitas di atas, nilai *tolerance* masing-masing variabel sebesar 0,644, dan nilai VIF 1,552. Mengingat nilai toleransinya

sebesar $0,644 > 0,10$ dan nilai VIF $1,552 < 10$ maka hal ini menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah residu suatu observasi berbeda dengan observasi lainnya dalam model regresi. Jika nilai sig suatu variabel $< 0,05$ maka dianggap heteroskedastis, dan jika $> 0,05$ maka dianggap non-heteroskedastis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyingkirkan adanya heteroskedastisitas.

Berikut hasil uji *Glejser* :

Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Uji Glejser

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.152	.723		2.975	.004
	Ujrah	.024	.060	.055	.403	.688
	Kualitas Pelayanan	-.024	.014	-.231	-1.703	.092

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Temuan uji Glejser di atas menunjukkan bahwa variabel independen X1 mempunyai nilai sig 0,688 dan variabel X2 mempunyai nilai sig 0,092. Temuan ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen mempunyai nilai sig $> 0,05$. Oleh karena itu, dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Autokorelasi

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

Tabel 4.15 Hasil Uji Autokorelasi Dengan Uji DW

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.623 ^a	.388	.373	1.256	1.871
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ujrah					
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota					

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Berdasarkan uji autokorelasi pada tabel menunjukkan nilai DW 1,871.

Diketahui dL dan dU berdasarkan tabel distribusi DW sebagai berikut :

dU	dL	4 – dU	4 – dL
1,6942	1,5969	2,3058	2,4031

Keterangan :

Berdasarkan tabel tersebut, DW 1,871 terletak di antara nilai dU = 1,6942 dan 4 – dU = 2,3058 ($dU < DW < 4 - dU$), yakni $1,6942 < 1,871 < 2,3058$.

Berdasarkan informasi tersebut, dapat dikatakan bahwa model regresi tersebut tidak memiliki autokorelasi atau tidak memiliki autokorelasi positif maupun negative, keputusannya terima H0.

4) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data akan terdistribusi secara teratur sebelum melanjutkan analisis regresi. Uji *Kolmogorov Smirnov* untuk menilai normal atau tidaknya data berdasarkan nilai signifikan *Kolmogorov Smirnov*. Jika uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan suatu variabel berdistribusi normal, maka variabel tersebut dikatakan berdistribusi normal jika nilai signya $> 0,05$.

Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas Dengan Uji *Kormogorov-Smirnov*

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.24066946
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.067
	Negative	-.061
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Distribusi normal model regresi dapat diketahui dari hasil uji normalitas pada tabel yang mempunyai nilai signifikansi $0,200 > 0,05$.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menguji pengaruh berbagai faktor independen terhadap satu variabel dependen adalah tujuan utama analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian analisis regresi linier berganda ditabulasikan di bawah ini:

Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.288	1.271	
	Ujrah	.255	.106	.261
	Kualitas Pelayanan	.098	.025	.430

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Tabel tersebut menampilkan hasil analisis regresi linier berganda yang menunjukkan konstanta sebesar 2,288, variabel bebas *Ujrah* (X_1) = 0,255, dan variabel Kualitas Pelayanan (X_2) = 0,098. Dengan demikian, berikut model persamaan regresi yang dihasilkan penelitian ini:

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

$$Y = 2,288 + 0,255 + 0,098 + 1,271$$

Berikut penjelasan model persamaan linier berganda di atas:

- a. Konstanta sebesar 2,288 menyatakan bahwa jika variabel X (independen) tidak dipertimbangkan atau dengan kata lain bernilai nol, maka Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan sebesar 2,288.
- b. $\beta_1 = 0,255$, Kepuasan anggota terhadap Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan akan meningkat sebesar 0,255 jika ada kenaikan pada variabel ini sebesar 1% dengan syarat variabel lainnya tetap konstan. Hal ini sesuai dengan nilai koefisien regresi *ujrah* (X_1).
- c. $\beta_2 = 0,098$, Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,098. Artinya dengan asumsi seluruh faktor lainnya tetap, maka Kepuasan Anggota terhadap Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan akan

mengalami kenaikan sebesar 0,098 untuk setiap kenaikan 1% pada variabel tersebut.

- d. Seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS memiliki tingkat variabel perancu sebesar 1,271, sesuai standar error sebesar 1,271.

2. Uji T

Uji T (secara parsial) digunakan untuk memastikan bagaimana setiap variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Pilihan berikut diambil dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dalam penelitian ini:

- 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:

Tabel 4.18 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.288	1.271		1.800	.076
	Ujrah	.255	.106	.261	2.414	.018
	Kualitas Pelayanan	.098	.025	.430	3.974	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Hasil pengujian yang tertera pada tabel atau variabel *Ujrah* (X1) mempunyai nilai t_{hitung} sebesar 2,414 dan sig sebesar 0,018. Nilai t_{tabel} model regresi sebesar 1,989. Hasil pengujian menunjukkan bahwa t_{hitung} ($2,414 > 1,989$) $> t_{tabel}$ ($0,018 < 0,05$). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa variabel *Ujrah* (X1) mempunyai pengaruh positif dan besar terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*rahn*) pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan. Kesimpulannya H_a disetujui, sedangkan H_0 ditolak.

Variabel Kualitas pelayanan (X2) yaitu diperoleh hasil uji pada tabel tersebut menampilkan sig sebesar 0,000 dan t_{hitung} sebesar 3,974. Nilai t_{tabel} model regresi sebesar 1,989. Hasil pengujian menunjukkan bahwa t_{hitung} ($3,974 > 1,989$) $> t_{tabel}$ ($0,000 < 0,05$). Oleh karena itu dapat dikatakan H_a disetujui dan H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Peserta terhadap Pembiayaan Gadai Emas (*rahn*) pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X2).

3. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh gabungan faktor-faktor independen terhadap variabel dependen, dengan ambang batas signifikansi $\alpha = 0,05$ dan penarikan sebagai alat pengambilan 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:

Tabel 4.19 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	80.908	2	40.454	25.648	.000 ^b
	Residual	127.759	81	1.577		
	Total	208.667	83			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ujrah						

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

F_{hitung} sebesar 25,648 dapat dicapai dengan tingkat sig sebesar 0,000 berdasarkan uji F pada tabel sebelumnya. 3,11 merupakan nilai F_{tabel} model regresi. Hasil uji F menunjukkan bahwa angka F_{hitung} ($25,648 > 3,11$) lebih besar dari F_{tabel} , dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel X (*Ujrah* dan Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Anggota) secara bersamaan.

Kesimpulannya adalah “*Ujrah* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan” karena H_a diterima dan H_0 ditolak.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam regresi linier, nilai R^2 digunakan untuk mengevaluasi kekuatan korelasi antara variabel independen dan dependen. Koefisien determinasi adalah ukuran statistik seberapa cocok suatu model dengan data.

Berikut hasil perhitungan R^2 dengan SPSS-24:

Tabel 4.20 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.623 ^a	.388	.373	1.256

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Ujrah

Sumber : Data primer diolah peneliti, Mei 2023

Nilai *Rsquare* terkoreksi yang ditentukan dari hasil perhitungan di atas adalah 0,373 atau 37,3%. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan model regresi terhadap variabel dependen dalam penelitian ini sebesar 37,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas *ujrah* dan kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 37,3% terhadap variabel kepuasan anggota pembiayaan gadai emas (*rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan. Sedangkan faktor yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini mempunyai pengaruh terhadap sisanya $100\% - 37,3\% = 62,7\%$.

C. Pembahasan

Peneliti berusaha memberikan gambaran masing-masing variabel yang dimasukkan dalam penelitian ini berdasarkan temuan analisis regresi. Berikut pembahasan penjelasan pengujian hipotesis:

1. Pengaruh *Ujrah* Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

Nilai t_{hitung} pada uji T parsial sebesar 2,414 dan koefisien sigmoid 0,018. Nilai t_{tabel} model regresi sebesar 1,989. Hasil pengujian menunjukkan nilai sig

sebesar $0,018 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,414 > 1,989$). Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi variabel *Ujrah* (X1) bernilai positif yang berarti berbanding lurus atau searah terhadap Kepuasan Anggota. Menerima H_a dan menolak H_0 , maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Ujrah* (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota pembiayaan gadai emas (*rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.

Temuan distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel *Ujrah* (X1) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) menunjukkan tidak ada, lima tanggapan menyatakan Tidak Setuju (TS), 38 tanggapan menyatakan Kurang Setuju (KS), dan tidak ada tanggapan sama sekali. 67 responden menyatakan Sangat Setuju (SS), sedangkan 142 responden menyatakan Setuju (S). Jika setiap soal mempunyai skor maksimal, maka skor (kriteria) optimalnya adalah $84 \times 5 \times 3 = 1.260$. Setiap item memiliki skor 5, ada tiga pertanyaan, 84 responden, dan total 1.057 poin diperoleh dari pengumpulan data. Dengan demikian, derajat kesesuaian terhadap variabel *Ujrah* (X1) berdasarkan data tersebut adalah sebesar $(1.057:1.260) \times 100\% = 83\%$ dari yang diharapkan (100%). Jika dilihat dalam garis kontinum 83% berada di garis 67% - 83% terletak pada kategori kuat.

Bab tentang *ijarah* dalam Islam mencakup baik upah maupun perjanjian kerja. Pengucapan bahasa Arab dari *al-ijarah* adalah “upah, sewa, jasa, kompensasi atau imbalan”. *Al-ijarah* adalah salah satu jenis muamalah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia, seperti sewa, akad, jual

beli jasa, dan lain sebagainya.⁶ *Ijaraah* menurut arti *lughat* adalah balasan, tebusan, atau pahala. Menurut *Syara*, maksudnya adalah melakukan suatu perjanjian untuk memperoleh manfaat dari sesuatu yang diperoleh dari orang lain dengan cara melakukan pembayaran menurut suatu perjanjian yang telah diatur sebelumnya dengan syarat-syarat tertentu.⁷ Arti upah dalam kamus bahasa Indonesia adalah uang dan sebagainya yang diberikan sebagai imbalan atas jasa-jasa atau imbalan atas tenaga yang telah dilakukan untuk mencapai sesuatu.

Ujrah adalah pembayaran atau hadiah, yang bisa bermacam-macam bentuknya yang disediakan atau diberikan kepada orang lain oleh individu, organisasi, atau lembaga sebagai imbalan atas usaha, tenaga, dan penyelesaian tugas atau jasa yang diberikan.

Dalam Islam juga ditegaskan bahwa tidak boleh ada ketidakadilan atau diskriminasi dalam upah (*ujrah*) untuk pekerjaan yang sama, dan bahwa upah seseorang harus sepadan dengan usaha yang dilakukannya, asalkan mengikuti aturan dan tidak melanggar hukum *syariah*.

KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dalam produk gadai emas jangka waktu menggadaikan 1-4 bulan tergantung dari anggota gadai yang ingin menggadaikan emasnya namun maksimalnya yaitu selama 4 bulan,

Poin-poin indikator variabel *ujrah* dalam penelitian ini yaitu: pertama, Keterjangkauan harga penitipan *ujrah*, para anggota yang menggadaikan emasnya akan mengevaluasi harga dan menentukan apakah itu sesuai dengan harapan atau tidak. artinya disini karyawan memberikan waktu untuk para anggota yang

⁶ Nasrun Haroen, *Fikih Muamalah*, (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2000), 228.

⁷ Syaiful Aziz, *Fikih Islam Lengkap*, (Surabaya: Asy-Syifa, 2005), 377.

menggadaikan emas untuk memikirkan harga yang telah ditentukan akan diterima oleh anggota atau tidak, tujuannya disini dengan biaya penitipan (*ujrah*) yang sudah ditetapkan tidak memberatkan anggota dalam menggunakan jasa gadai emas, yang tentunya harga tersebut sudah menjadi standart keterjangkauan harga penitipan *ujrah* di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan. Kedua, Kesesuaian harga dengan taksiran emas, biaya yang dikenakan disini sesuai dengan nilai taksiran emasnya. Ketiga, Daya saing penitipan *ujrah*, berbicara daya saing penitipan *ujrah* disini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan respon para anggota terhadap kuesioner di pernyataan nomer 3 (X1.3) yang menyatakan setuju (S) sebanyak 48 (57,1%) jawaban, dan yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 15 (17,9%) jawaban, menyatakan bahwa biaya penitipan *ujrah* di KSPPS BMT nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan relatif lebih ringan dari pegadaian sekitarnya.

Berdasarkan hasil pengujian SPSS-24 di dapatkan hasil bahwasanya variabel *ujrah* (X1) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan anggota. Hal ini bisa dibuktikan dari beberapa aspek yaitu: Pertama, Kesesuaian harapan. Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan *ujrah* yang diberlakukan sesuai dengan prosedur yang ada, yaitu biaya *ujrah* yang terjangkau, sesuai dengan nilai taksiran emasnya, dan juga relatif lebih ringan dari pegadaian sekitarnya oleh karena itu para anggota merasa sudah sesuai dengan harapannya atau harapannya sudah terpenuhi, hal tersebut sesuai dengan hasil jawaban kuesioner responden pada pernyataan nomer 1 (Y1.1) yang menyatakan setuju (S) sebanyak 35 (41,7%) jawaban, dan yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak

31 (36,9%) jawaban. Kedua, Minat berkunjung kembali. Dengan *ujrah* yang relatif lebih ringan dari pegadaian sekitarnya bisa menumbuhkan rasa keinginan para anggota untuk menggunakan kembali jasa gadai emas yang ada di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan, hal tersebut sesuai dengan hasil jawaban responden pada pernyataan nomer 2 (Y1.2) yang menyatakan setuju (S) sebanyak 37 (44,0%) jawaban, dan yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 7 (8,3%) jawaban. Ketiga, Kesiediaan merekomendasikan. Dengan biaya *ujrah* yang ditetapkan tidak memberatkan anggota, biaya *ujrah* yang sesuai dengan nilai taksiran, dan biaya *ujrah* yang relatif lebih ringan dari pegadaian sekitarnya hal ini dapat dibuktikan dengan adanya fakta bahwa di sekitar BMT NU cabang galis ini tepatnya di kecamatan galis ini tidak lagi lembaga keuangan syariah kecuali BMT NU, rata-rata masyarakat setempat yang awalnya banyak sekali menggadaikan emasnya di pegadaian konvensional sekitar berpindah ke pegadaian syariah tepatnya di BMT NU, adapun juga pembuktian dari salah satu anggota yang pernah menggadaikan emasnya di lembaga keuangan syariah non bank (KSPPS) lain yang termasuk dalam kabupaten pamekasan yaitu ibu “Sumyani” beliau mengatakan bahwa biaya *Ujrah* disaat beliau mengadaikan emasnya sebarang 1000rupiah, dari jawaban anggota tersebut disini bisa dilihat selisih biaya penitipan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dengan pegadaian keuangan syariah lainnya yaitu 600:1000 dimana di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan lebih ringan dari pada pegadaian lembaga keuangan syaria lainnya tersebut.⁸ Sehingga dengan hal tersebut dapat dipertimbangkan dan

⁸Sumniyah, Anggota gadai lembaga keuangan lainnya, *Wawancara langsung* (11 Desember 2023)

menumbuhkan pemikiran terhadap anggota bahwa mereka perlu merekomendasikan kepada kerabat, teman, tetangga, ataupun kenalan mereka untuk menggadaikan emasnya di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan, hal tersebut sesuai dengan hasil jawaban responden pada pernyataan nomer 3 (Y1.3) yang menyatakan setuju (S) sebanyak 35 (41,7%) jawaban, dan yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 8 (9,5%) jawaban. Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa biaya *ujrah* yang rendah, dihitung harian, terjangkau, sesuai dengan nilai taksiran emas, dan juga relatif lebih ringan, hal tersebut dapat diartikan bahwa variabel *ujrah* berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Sistem *ujrah* yang diberlakukan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan disini bersifat harian, setiap 1juta per harinya hanya 600 rupiah dibayar sampai batas waktu yang sudah ditentukan atau batas jatuh temponya, misalnya penggadai hanya menggadaikan emas dalam waktu 1 bulan (30 hari) saja berarti untuk perhitungan *ujrahnya* $600\text{rupiah} \times 30 \text{ hari} = 18.000$ artinya biaya penitipan atau *Ujrah* dalam sebulan sebesar 18.000, dibayar diwaktu bersamaan setelah penggadai menebus atau melakukan pelunasan terhadap emas yang digadaikan, contoh lainnya lagi misalnya “Mala melakukan pinjaman sebesar 5juta dengan jaminan menggadaikan emasnya biaya *ujrah* (penitipan) dihitung harian dikalikan sampai lunas semisal menaruh atau menggadai dalam waktu maksimal 4 bulan ($600 \times 120 \text{ hari} = 72.000$) sampai emas mala tersebut ditebus, berarti selain mala harus membayar pelunasan untuk menebus emas yang

digadaikannya mala juga harus membayar biaya penitipan (*ujrah*) sebesar 72.000”.

KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan juga menerapkan minimal penggadai/peminjam dalam jangka waktu 1 bulan dan maksimal jangka waktu 4 bulan, jika ada yang menggadai dalam waktu 4 bulan lalu anggota yang menggadai tidak sanggup untuk melunaskan maka bisa saja anggota memperpanjang masa gadainya, bisa diperpanjang maksimal 4x masa perpanjangan jika sampai 4x masa perpanjangan belum juga dilunaskan maka pihak dari KSPPS BMT NU akan melelangkan emas gadai tersebut, hal ini tentunya sudah atas kesepakatan bersama antara lembaga dengan mitra atau anggota yang menggadaikan emasnya sebelum resmi menggunakan pembiayaan tersebut.

Nilai taksiran emas disini dihitung dari harga emas perkaratnya yang mengikuti harga pasar, sebelum penggadai resmi menggadaikan emasnya penaksir atau karyawan yang bertugas dalam menilai taksiran emas akan menjelaskan bagaimana prosedur-prosedurnya dan bahkan menaksir di hadapan anggota agar anggota dapat memahami maksud dari biaya *ujrah* tersebut sesuai dengan nilai taksiran emas pasar atau tidak, sehingga nanti penggadai atau anggota yang menggadai diputuskan mendapatkan 92% - 95% dari harga emas pasarnya tersebut tergantung bagaimana tingkat kelayakan anggota yang menggadai, semakin sering anggota menggadaikan semakin banyak pula uang gadai yang anggota dapatkan, misalnya “Alan dan Bagas menggadaikan emasnya, Harga emas pasar 23 karat tiap gramnya hari ini sebesar 900rb, Bagas termasuk salah

satu anggota yang paling sering menggadaikan emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis, baik Alan maupun Bagas keduanya sama-sama menggadaikan emasnya sebesar 11,112 gram, untuk perhitungan Alan yaitu $11,112 \times 900.000 = 10.000.800 - 92\% = 9.200.736$, jadi Alan disini mendapatkan dana pinjaman dari menggadaikan emasnya maksimal sebesar 9.200.736. Dan untuk perhitungan Bagas yang dimana si Bagas ini termasuk dalam anggota yang sering menggadaikan emasnya atau dalam kata lain sudah termasuk anggota yang loyal di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis bisa saja mendapatkan 95% dari emas yang di gadaikannya $11,112 \times 900.00 = 10.000.800 - 95\% = 9.500.760$, jadi untuk Bagas sendiri mendapatkan dana pinjaman dari menggadaikan emasnya maksimal sebesar 9.500.760”.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hartina, tentang “Pengaruh Lokasi, Biaya *Ujrah*, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Non Muslim Di PT. Pegadaian Syariah JL. Kolonel Atmo Palembang”2018. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan pengujian hipotesis, temuan penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi linier $Y = 1,889 + 0,535 X_1 + 0,846 X_2 + 0,145 X_3 + e$ Sedangkan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian memberikan kontribusi sebesar 43,3% terhadap varians kepuasan pelanggan, biaya *ujrah* dan kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap varian kepuasan pelanggan, biaya *ujrah* dan kepercayaan, dampak 56,7%, sesuai nilai R square sebesar 0,567. Hubungan yang sangat kuat ditunjukkan *customized* dengan nilai korelasi sebesar 1,490. Setelah diperoleh nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dari

temuan uji signifikansi maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa di PT. Pegadaian Syariah Kolonel Atmo Palembang, *Ujrah* mempunyai pengaruh yang baik dan patut diperhatikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

Temuan uji T parsial menunjukkan t_{hitung} sebesar 3,974 dan sig sebesar 0,000. Nilai t_{tabel} model regresi sebesar 1,989. Hasil pengujian menunjukkan bahwa t_{hitung} ($3,974 > 1,989$) lebih besar dari t_{tabel} ($0,000 < 0,05$). Besar kecilnya koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan bernilai positif menunjukkan adanya hubungan proporsional atau searah dengan keputusan anggota, sesuai dengan temuan uji regresi linier berganda. Oleh karena itu dapat dikatakan H_a disetujui dan H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa Kepuasan Peserta terhadap Pembiayaan Gadai Emas (*rahn*) pada KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X_2).

Hasil distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X_2): 7 responden menyatakan sangat tidak setuju (STS), 21 orang menyatakan tidak setuju (TS), 265 orang menyatakan kurang setuju (KS), dan 265 orang menyatakan tidak setuju (TS). Setuju (S) ditunjukkan pada 637 tanggapan, dan Sangat Setuju (SS) pada 330 tanggapan. Skor (kriteria) optimal adalah sebesar $84 \times 5 \times 15 = 6,300$ jika setiap item menghasilkan skor

terbesar. Setiap item memiliki skor 5, terdapat 15 pertanyaan, 84 responden, dan total poin diperoleh 5.042 dari pengumpulan data. Dengan demikian derajat kesesuaian terhadap variabel Kualitas Pelayanan (X2) berdasarkan data tersebut adalah sebesar $(5.042 : 6.300) \times 100\% = 80\%$ dari yang diharapkan (100%). 67% hingga 83% termasuk dalam kelompok kuat.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan penyedia jasa untuk memuaskan pelanggan dengan memberikan kemudahan, keramahan, dan faktor lain yang memenuhi persyaratan dan keinginan pelanggan. Meskipun tidak terlihat oleh pelanggan, kualitas layanan adalah sesuatu yang dapat pelanggan rasakan. Mengingat kualitas pelayanan merupakan suatu kegiatan yang erat kaitannya dengan pelanggan atau konsumen, maka wajar jika penyedia jasa merasa perlu untuk mempertimbangkannya secara matang. Kualitas pelayanan ini dapat diperoleh dari adanya ekspektasi seorang pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi yang sangat penting untuk memberikan kepuasan terhadap anggota di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan, dengan memberikan pelayanan yang cepat sesuai yang dijanjikan, yaitu apa yang karyawan sampaikan maka akan sesuai dengan apa yang akan diterima oleh anggota. Karyawan melayani dengan adil dan tidak pilih kasih, karyawan juga tidak pilih-pilih anggota untuk diberikan pelayanan siapa yang datang lebih awal maka akan di dahulukan begitu juga sebaliknya. Karyawan mampu berkomunikasi serta memberikan informasi yang mudah dan tidak bertele-tele dalam pemberian informasi baik terkait produk atau

keinginan anggota bisa dijelaskan secara baik dan jelas, sehingga anggota menjadi hemat waktu dan tenaga, hal ini akan memiliki daya tarik tersendiri bagi anggotanya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kebahagiaan pelanggan. Tingkat kepuasan anggota ditentukan oleh sejauh mana hasil aktual sesuai dengan apa yang diantisipasi sejak awal. Pelayanan yang diterima oleh anggota disini sudah sesuai dengan indikator-indikator yang peneliti sebutkan diantaranya yaitu: Pertama, Reliabilitas (*Reliability*), dimana kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Misalnya, karyawan melayani para anggota dengan porsi pelayanan yang sama tidak pilih kasih, dan juga melayani sesuai dengan nomer antrian. Kedua, *Assurance*, karyawan mampu untuk memberikan sesuatu yang dapat dipercaya (terjamin keandalannya), memberikan layanan dengan komunikasi yang positif dan menjelaskan produk atau jasa secara tepat. Misalnya, karyawan di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan memberikan penjelasan secara detail tentang produk atau jasa, yang meliputi mekanisme produk pembiayaan gadai, sistem *ujrahnya*, waktu jatuh temponya, dan lain sebagainya yang menyangkut tentang produk atau jasa tersebut, juga melayani dengan baik yang cukup ramah sehingga dapat juga meyakinkan para anggota tentang kenyamanan dan keamanan menggadai di BMT NU Cabang galis ini. Ketiga, Tangibel (*Tangible*), karyawan memberikan pelayanan tempat, peralatan (meja kerja, kursi kerja, kursi tunggu, komputer, printer, dll), perlengkapan (alat tulis, stopmap, pelubang kertas, dll), dan fasilitas

lainnya, juga gedung yang cukup aman dan menyamankan bagi anggota, serta kerapian para karyawan, baik yang sedang melayani atau tidak. Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan memiliki kondisi gedung yang tempatnya strategis, di dalam ruangnya memiliki 2 buah AC, computer yang menyala dengan baik, alat-alat tulis yang lengkap yang disediakan untuk anggota jika membutuhkan, tempat duduk (kursi) yang memadai sehingga mampu membuat para anggota merasa nyaman. Ke-empat, Empati (*Empathy*), Kemudahan anggota dalam memperoleh pelayanan, kejelasan informasi dan juga pemahaman karyawan terhadap kemauan anggota. Misalnya sikap karyawan ketika menjelaskan akan memberikan penjelasan dengan baik dan penuh pengertian, menjelaskan tentang informasi-informasi produk dengan tepat dan jelas memastikan anggota memahaminya, serta memahami apa yang sebenarnya tidak dimengerti dan diinginkan oleh anggota. Kelima, Responsif (*Responsiveness*), kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif, sehingga baik karyawan ataupun anggota dapat menghemat waktu dan tenaga tanpa percakapan yang terlalu bertele-tele. Misalnya, kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan secara langsung menanyakan inti dari pertanyaan atau permasalahan yang sedang anggota alami, tanpa membahas hal lain yang diluar inti permasalahan.

Berdasarkan hasil pengujian SPSS-24 di dapatkan hasil bahwasanya variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan anggota. Hal ini bisa dibuktikan dari beberapa aspek yaitu: 1. Kesesuaian harapan. Dengan kualitas pelayanan yang melayani sesuai pelaksanaan prosedur, sopan dan

ramah, berkomunikasi dengan baik, sudah sesuai dengan yang diharapkan anggota, hal tersebut sesuai dengan hasil jawaban kuesioner responden pada pernyataan nomer 1 (Y1.1) yang menyatakan setuju (S) sebanyak 35 (41,7%) jawaban, dan yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 31 (36,9%) jawaban.

2. Minat berkunjung kembali. Dengan kualitas pelayanan yang baik, berupa pelayanan yang cepat, tanggap, penuh kehati-hatian, dan membuat anggota merasa aman dalam melakukan transaksi gadai emas maka dapat menumbuhkan rasa keinginan para anggota untuk menggunakan kembali jasa gadai emas yang ada di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan, hal tersebut sesuai dengan hasil jawaban responden pada pernyataan nomer 2 (Y1.2) yang menyatakan setuju (S) sebanyak 37 (44,0%) jawaban, dan yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 7 (8,3%) jawaban. 3. Kesiediaan merekomendasikan.

Dengan kualitas pelayanan yang fasilitasnya lengkap, nyaman, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan karyawan yang cekatan dalam menangani keluhan anggota, serta jaminan keamanan dalam melakukan transaksi gadai emas dapat menumbuhkan pemikiran terhadap anggota bahwa mereka perlu merekomendasikan kepada kerabat, teman, tetangga, ataupun kenalan mereka untuk menggadaikan emasnya di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan, hal tersebut sesuai dengan hasil jawaban responden pada pernyataan nomer 3 (Y1.3) yang menyatakan setuju (S) sebanyak 35 (41,7%) jawaban, dan yang menyatakan sangat setuju (SS) sebanyak 8 (9,5%) jawaban. Dari pembahasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan yang sesuai dengan ketentuan prosedur dan juga pelayanan yang baik, berupa

pelayanan yang cepat, tanggap, penuh kehati-hatian, dan membuat anggota merasa aman dalam melakukan transaksi gadai emas sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggotanya. Selain itu, anggota juga mudah menanggapi informasi yang diterima atau yang dijelaskan oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan.

Penelitian ini sejalan dengan Hristo Anditin “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian Syariah Batusangkar” 2019. nilai R Square adalah 0,633. Temuan dari perhitungan ini menunjukkan bahwa kebahagiaan pelanggan PT mungkin dipengaruhi oleh kualitas layanan. Pegadaian Syariah Batusangkar menyumbang 66,3%, dan sisanya sebesar 33,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Mengingat nilai thitung sebesar 9,198 dan nilai signifikansi (*probabilitas*) sebesar $0,000 < 0,05$ maka diputuskan menerima H_a dan menolak H_0 . Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PT dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Pegadaian Batusangkar Syariah.

3. Pengaruh *Ujrah* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*Rahn*) Di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan

Hasil dari uji analisis deskriptif menunjukkan bahwa Variabel *Ujrah* memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, nilai mean 12,23 , dan nilai standar deviasi 1,623. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai minimum 40, nilai maksimum 75, nilai mean 60,35, dan nilai standar deviasi 6,952. Variabel Kepuasan Anggota memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, nilai mean

11,33, nilai standar deviasi 1,585. Dari hasil tersebut bisa kita ketahui fungsi dari uji analisis deskriptif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah selain untuk menunjukkan nilai minimum, maksimum, mean dan nilai standar deviasi dari penelitian ini juga untuk menggambarkan data hasil yang diperoleh dari responden penelitian pada setiap variabel yang sudah diambil dari kuesioner yang sudah disebar.

Dengan tingkat sig sebesar 0,000 maka dapat dihasilkan F_{hitung} sebesar 25,648 berdasarkan uji F. 3,11 merupakan nilai F_{tabel} model regresi. Hasil uji F menunjukkan bahwa angka F_{hitung} ($25,648 > 3,11$) $> F_{tabel}$, dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa variabel X (*Ujrah* dan Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel Y (Kepuasan Anggota) secara bersamaan. Kesimpulannya adalah “*Ujrah* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Anggota Pembiayaan Gadai Emas (*rahn*) di KSPPS BMT Nuansa Ummat Galis Cabang Pamekasan” karena H_0 diterima dan H_0 ditolak.

Temuan distribusi frekuensi tanggapan responden terhadap pernyataan pada variabel Kepuasan Anggota (Y) menunjukkan terdapat 96 tanggapan menyatakan Kurang Setuju (KS), 3 tanggapan menyatakan Tidak Setuju (TS), dan 0 tanggapan menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS). 46 responden menyatakan Sangat Setuju (SS), sedangkan 107 responden menyatakan Setuju (S). Jika setiap soal mempunyai skor maksimal, maka skor (kriteria) optimalnya adalah $84 \times 5 \times 3 = 1,260$. Setiap item memiliki skor 5, ada tiga pertanyaan, 84 responden, dan total 952 poin diperoleh dari pengumpulan data. Jadi berdasarkan data tersebut maka

tingkat persetujuan terhadap variabel Kepuasan Anggota (Y) tersebut = $(952 : 1.260) \times 100\% = 76\%$ dari yang diharapkan (100%). Jika dilihat dalam garis kontinum 76% berada diantara garis 67% - 83% terletak pada kategori kuat

Ujrah dan Kualitas Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Anggota sendiri akan menggunakan kembali produk pembiayaan. Jika anggota merasa puas akan produk pembiayaan yang di berikan oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan maka anggota akan menggunakan produk pembiayaan itu kembali tanpa harus karyawan menjelaskan atau menawarkan dan merekomendasikan produk pembiayaan kepada orang lain. Karyawan tidak perlu lagi untuk memasarkan produk pembiayaan kepada orang lain karena anggota yang merasa puas akan merekomendasikan produk pembiayaan tersebut baik kepada kerabat, teman ataupun tetangga. Hal ini dibuktikan dengan jumlah anggota gadai emas di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dari tahun 2015-2023 saat ini semakin banyak, setiap tahunnya anggota gadai emas bertambah kurang lebih 100 anggota, total anggota aktif gadai emas saat ini sebanyak 510 anggota. Dari hal tersebut akan berdampak positif kepada KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan dimana kualitas pelayanan yang sudah dilakukan atau diberikan mampu membuat anggota tetap terus menggunakan produk pembiayaan dan bertransaksi di KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan serta ditunjang oleh keterampilan yang dimiliki karyawan menjadi nilai tambah, dikarenakan karyawan menjadi garda terdepan bagi KSPPS BMT Nuansa Ummat Cabang Galis Pamekasan itu sendiri.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Andi Tenri A.Zulkarnain. “Pengaruh *Ujrah* Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Gadai Emas Pada Bank Syariah Mandiri Kota Palopo” Tahun 2020. Selain itu nilai R^2 sebesar 0,447 menunjukkan bahwa 44,7% variabel *Ujrah* dan Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat, positif, dan signifikan antara *Ujrah* (X1) dan Pelayanan (X2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

