

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan

a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya kesejahteraannya tidak ada peningkatan secara signifikan.¹ 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 mensejahterkan masyarakat yang *Mardhatillah*.²

Tahun 2004 awal berdirinya BMT NU berangkat dari keprihatinan pengurus MWC NU Gapura atas kondisi masyarakat Sumemep 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 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

¹ Achmad Tarmidzi Anas, Fadllan, "Pengaruh Hubungan Berkelanjutan Terhadap Kesetiaan Nasabah Di BMT NU Cabang Pragaan Kabupaten Sumenep", *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol 4, No 1 (Juni 2021) : 74

² <https://Bmtnujatim.Com/> Diakses Tanggal 27 Maret 2023 Pukul 22.19 WIB

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 Umat yang di Singkat BMT NU.³

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.⁴

b. Visi Misi, Legalitas KSPPS BMT NU Jawa Timur, Budaya Kerja, Prinsip Kerja dan Motto KSPPS BMT Nuansa Umat 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.

³ Administrator, Sejarah BMT NU Jawa Timur”, BMT NU Jawa Timur, Diakses Dari <https://Bmtnujatim.Com>, Pada Tanggal 27 Maret 2023, Pukul 22.30 WIB

⁴ Imam Maulidi, Kepala Cabang BMT NU Jawa Timur Cabang Galis, *Wawancara Langsung* (27 Maret 2023)

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 konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- c. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- d. Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun baik dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.
- e. Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shodaqoh, dan wakaf.
- f. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, 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 terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.

3) Legalitas KSPPS BMT NU Jawa Timur

Tanggal Berdiri	: 4 Mei 2007
Badan Hukum	: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007TDP 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.com⁵

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 bekeraja sepenuh hati dan waktu)
- c. Ikhlas (Mengedepankan nilai-nilai ibadah kepentingan umat dan tanpa pamrih dalam bekerja dan berjuang)

6) Motto

Adanya motto yang dibangun oleh KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan dapat memberikan semangat bagi anggota. Adapun 61 motto KSPPS BMT Nuansa

⁵ Zainal Abidin, Manajer BMT NU Jawa Timur, *Wawancara Langsung* (29 Maret 2023)

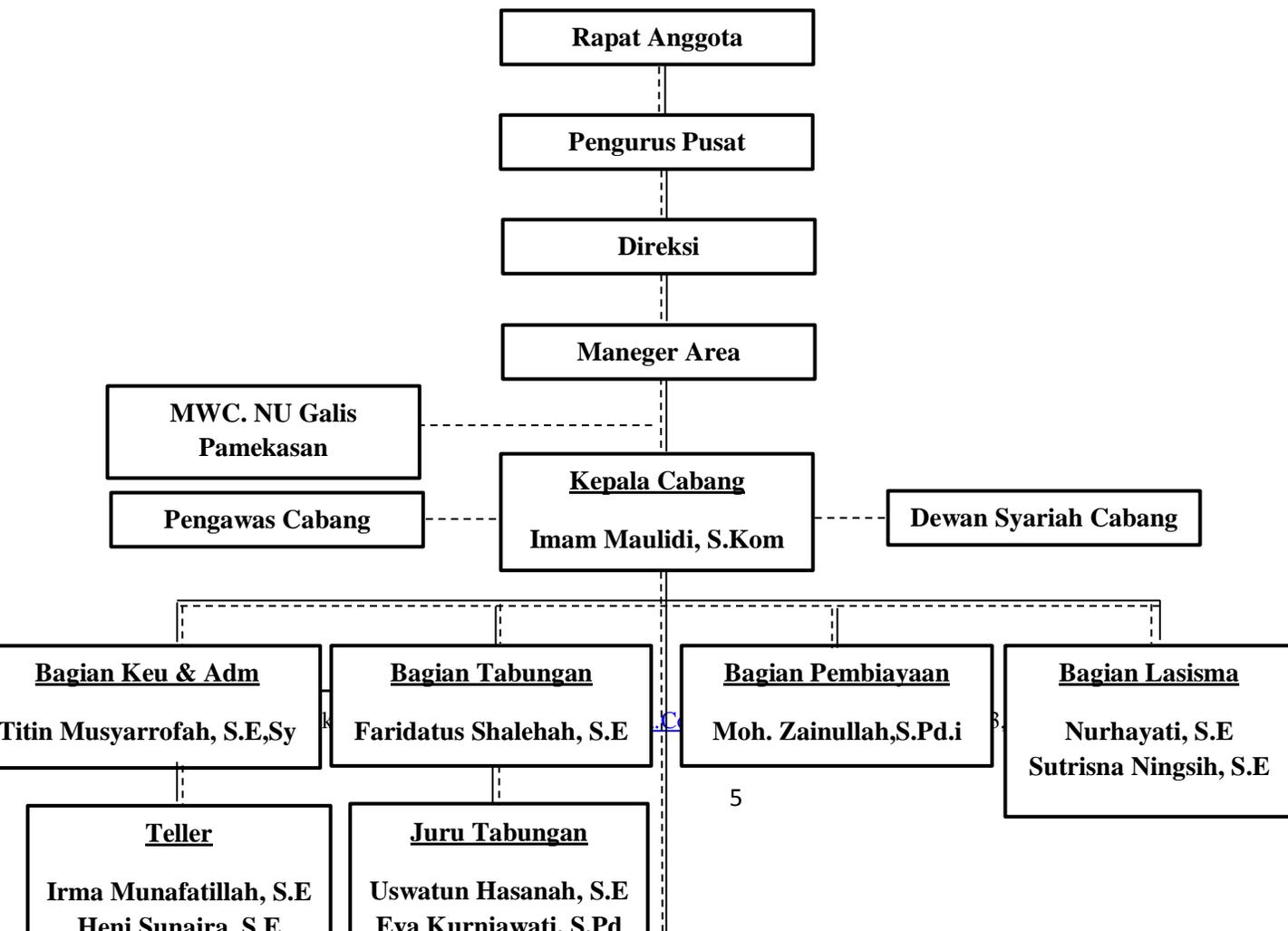
Umat ialah: “Menebar Manfaat Berbagi Keuntungan”.

c. Struktur Organisasi BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang di tetapkan di masa depan.⁶

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Cabang Galis Pamekasan



d. SOP Produk KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan

Terdapat beberapa jenis produk yang ditawarkan oleh KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan,⁷ diantaranya:

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-Qardul 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

⁷Brosur Produk Tabungan Pembiayaan Murni Pola Syariah KSPPS BMT Nuansa Umat 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 Tinggi⁸

2. Deskripsi Data Penelitian, Responden Dan Variabel

a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden, jenis kuesioner ini menggunakan kuesioner tertutup responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan, bentuknya sama dengan kuesioner pilihan ganda. Dalam penelitian ini menyebarkan 100 kuesioner kepada anggota KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan dengan sampel terpenuhi. Berikut ini adalah rincian data penelitian dengan kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1

Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

Kuesioner	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	100

Kuesioner yang tidak sah	0
Kuesioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

Sumber: Data primer diolah peneliti, Maret 2023

b. Deskripsi Data Responden

Mempermudah mengidentifikasi responden dalam penelitian ini maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1) Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dari Anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan sebagai berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	43.0	43.0	43.0
	Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 57 responden dengan persentase 57% dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 responden dengan persentase 43%

2) Pendidikan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	65	65.0	65.0	65.0
	SMP	16	16.0	16.0	81.0
	SMA	13	13.0	13.0	94.0
	S1	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 yang menunjukkan pendidikan terakhir dari responden yang mayoritas pendidikan terakhirnya adalah SD sebanyak 65 responden dengan persentase 65%, 16 responden dengan pendidikan SMP dengan persentase 16%, pendidikan SMA sebanyak 13 responden dengan persentase 13% dan S1 hanya 6 responden dengan persentase 6%.

3) Usia

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 Tahun	11	11.0	11.0	11.0
	31-40 Tahun	48	48.0	48.0	59.0
	41-50 Tahun	36	36.0	36.0	95.0
	51-60 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan rentang usia responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini. Mayoritas usia responden yakni dengan rentang usia 21-30 tahun sebanyak 11 responden dengan persentase 11%, rentang usia umur 31-40 tahun sebanyak 48 responden dengan persentase 48%, dan rentang usia 41-50 tahun sebanyak 36 responden dengan persentase 36% serta rentang usia 51-60 tahun sebanyak 5 responden dengan persentase 5%.

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Tanggapan responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai implikasi pelayanan dan kinerja *customer service* terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan dapat dijelaskan pada tabel distribusi frekuensi jawaban responden pada kuisioner yang telah disebarkan berikut ini :

1) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Pelayanan

Tabel 4.5

Distribusi jawaban pelayanan (X1)

Pelayanan (X1)											
No Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	2	2%	2	2%	18	18%	59	59%	19	19%	100
2.	1	1%	2	2%	23	23%	51	51%	23	23%	100
3.			3	3%	12	12%	54	54%	31	31%	100
4.			3	3%	27	27%	53	53%	17	17%	100
5.	1	1%			16	16%	40	40%	43	43%	100
6.			1	1%	26	26%	55	55%	18	18%	100
7.					25	25%	56	56%	19	19%	100
8.			2	2%	19	19%	44	44%	35	35%	100
9.	1	1%			12	12%	48	48%	39	39%	100
10.			2	2%	13	13%	43	43%	42	42%	100
11.			2	2%	16	16%	57	57%	25	25%	100
12.			2	2%	29	29%	46	46%	23	23%	100
13.			1	1%	21	21%	58	58%	20	20%	100
14.			1	1%	22	22%	59	59%	18	18%	100
15.	2	2%	3	3%	32	32%	48	48%	15	15%	100
Jumlah	7		24		511		771		387		1.500

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan hasil jawaban responden terhadap pernyataan pada variabel Pelayanan (X1) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 7 jawaban, yang

menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 24 jawaban, yang menyatakan jawaban netral (N) sebanyak 511 jawaban, dan untuk jawaban Setuju (S) 771 jawaban serta jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 387 jawaban.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\} : (\text{n} \times 5 \times 15)$$

$$= (387 \times 5) + (771 \times 4) + (511 \times 3) + (24 \times 2) + (7 \times 1) : (100 \times 5 \times 15)$$

$$= (1.935 + 3.084 + 1.533 + 48 + 7) : 7.500$$

$$= 6.607 : 7.500$$

$$= 0,88 \times 100\% = 88\%$$

Skor variabel pelayanan (X1) terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan adalah sebesar 88% (sangat kuat)

2) Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja (X2)

Tabel 4.6

Distribusi Jawaban Kinerja *Customer Service* (X2)

Kinerja <i>Customer Service</i> (X2)											
No Item	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.			1	1%	13	13%	54	54%	32	32%	100
2.			1	1%	13	13%	58	58%	28	28%	100
3.			2	2%	12	12%	54	54%	32	32%	100
4.			2	2%	20	20%	57	57%	21	21%	100
5.	1	1%	3	3%	20	20%	54	54%	22	22%	100
6.	1	1%	1	1%	21	21%	48	48%	29	29%	100

7.			2	2%	22	22%	47	47%	29	29%	100
8.			4	4%	28	28%	39	39%	29	29%	100
Jumlah	2		16		149		411		222		800

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan jawaban dari responden pada variabel kinerja *Customer Service* (X2) dimana jawaban untuk STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 2 jawaban, jawaban untuk TS (Tidak Setuju) 16 jawaban, untuk jawaban N (Netral) sebanyak 149 jawaban, jawaban untuk S (Setuju) sebanyak 411 jawaban, dan untuk jawaban SS (Sangat Setuju) sebanyak 222 jawaban.

$$\text{Skor} = \{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{N} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)\} : (\text{n} \times 5 \times 8)$$

$$= (222 \times 5) + (411 \times 4) + (149 \times 3) + (16 \times 2) + (2 \times 1) : (100 \times 5 \times 8)$$

$$= (1.110 + 1.644 + 447 + 32 + 2) : (4.000)$$

$$= 3.235 : 4.000$$

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

Skor untuk jawaban variabel kinerja *customer service* (X2) terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan adalah sebesar 80%(sangat kuat)

3) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

Tabel 4.7

Distribusi Jawaban Kepuasan Anggota

Kepuasan Anggota (Y1)											
No	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	

1.					21	21%	40	40%	39	99%	100
2.	1	1%	2	2%	42	42%	45	45%	10	10%	100
3.			1	1%	42	42%	44	44%	13	13%	100
Jumlah	1		3		105		129		62		300

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.7 terkait distribusi jawaban responden pada variabel kepuasan anggota(Y) adalah sebanyak 1 jawaban yang menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 3 untuk jawaban TS (Tidak Setuju), untuk jawaban N (Netral) sebanyak 105 jawaban dan untuk jawaban S (Setuju) sebanyak 129 jawaban, serta untuk jawaban SS (Sangat Setuju) sebanyak 62 jawaban.

$$\text{Skor} = \{(\Sigma \text{SSx5}) + (\Sigma \text{Sx4}) + (\Sigma \text{Nx3}) + (\Sigma \text{TSx2}) + (\Sigma \text{STSx1})\} : (\text{n} \times 5 \times 3)$$

$$= (62 \times 5) + (129 \times 4) + (105 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1) : (100 \times 5 \times 3)$$

$$= (310 + 516 + 315 + 6 + 1) : (1.500)$$

$$= (1.148) : (1.500)$$

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

Skor variabel kepuasan anggota (Y) di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan sebesar 76%.

d. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuisisioner masing masing variabel atau indikator. Teknik pengujiannya menggunakan *person correlation*

yakni korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan r_{tabel} .

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dikatakan valid.

Berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dengan $\alpha = 0,05$ maka nilai r_{tabel} sebesar 0,196. Berikut hasil uji validitas dalam penelitian ini :

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien korelasi	r_{tabel}	Validitas
Pelayanan (X1)	X1.1	0,703	0,196	Valid
	X1.2	0,720	0,196	Valid
	X1.3	0,711	0,196	Valid
	X1.4	0,759	0,196	Valid
	X1.5	0,667	0,196	Valid
	X1.6	0,761	0,196	Valid
	X1.7	0,621	0,196	Valid
	X1.8	0,597	0,196	Valid
	X1.9	0,600	0,196	Valid
	X1.10	0,619	0,196	Valid
	X1.11	0,555	0,196	Valid

	X1.12	0,667	0,196	Valid
	X1.13	0,624	0,196	Valid
	X1.14	0,681	0,196	Valid
	X.15	0,627	0,196	Valid
Kinerja <i>Customer Service (X2)</i>	X2.1	0,539	0,196	Valid
	X2.2	0,712	0,196	Valid
	X2.3	0,637	0,196	Valid
	X2.4	0,648	0,196	Valid
	X2.5	0,681	0,196	Valid
	X2.6	0,600	0,196	Vali
	X2.7	0,613	0,196	Valid
	X2.8	0,264	0,196	Vali
Kepuasan Anggota (Y)	Y.1	0,726	0,196	Valid
	Y.2	0,781	0,196	Valid
	Y.3	0,783	0,196	Valid

Sumber : data primer diolah tahun 2023

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama dan dengan menggunakan alat

pengukur yang sama. Suatu variabel dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* > 60% (0,60). Berikut tabel uji reliabilitas :

Tabel 4.9

Hasil uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Pelayanan (X1)	0,907	Reliabel
Kinerja <i>Customer Service</i> (X2)	0,715	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,640	Reliabel

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas maka menunjukkan setiap variabel pelayanan, kinerja *customer service* dan kepuasan anggota dikatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

e. Uji Analisis Deskriptif

Tabel 4.10

	Descriptive Statistics					
	N Statistic	Minimum Statistic	Maximum Statistic	Mean Statistic Std. Error		Std. Deviation Statistic
Pelayanan	100	40	75	60.07	.735	7.354
Kinerja <i>Customer Service</i>	100	22	40	32.35	.346	3.462
Kepuasan Anggota	100	8	15	11.48	.168	1.679
Valid N (listwise)	100					

Sumber : data primer diolah tahun 2023

- Variabel pelayanan memiliki nilai minimum 40, nilai maksimum 75, nilai mean 60,07, dan nilai standar deviasi 7,354.

- Variabel Kinerja Customer Service memiliki nilai minimum 22, nilai maksimum 40, nilai mean 32,35, dan nilai standar deviasi 3,462.
- Variabel Kepuasan Anggota memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, nilai mean 11,48, dan nilai standar deviasi 1,679.

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 antar 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 :

Tabel 4.11

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1.648	1.310		1.258	.211		
Pelayanan	.099	.024	.435	4.203	.000	.590	1.696
Kinerja Customer Service	.120	.050	.247	2.384	.019	.590	1.696

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diatas menunjukkan bahwa nilai *tolerance* dari masing masing variabel adalah 0,590 dan nilai VIF adalah 1,696 hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen karena nilai *tolerance* sebesar 0,527 > 0,10 dan nilai VIF 1,696 < 10

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Variabel dikatakan terjadi heteroskedastisitas 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. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser :

Tabel 4.12

Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	.913	.788		1.159	.249
	Pelayanan	-.020	.014	-.184	-1.411	.161
	Kinerja Customer Service	.041	.030	.178	1.361	.177

a. Dependent Variable: Abs

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji Glejser diatas menunjukkan bahwa nilai sig untuk variabel bebas X1 sebesar 0,161 dan variabel X2 sebesar 0,177. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan kedua

variabel bebas memiliki nilai sig > 0.05. sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Autokorelasi

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

Tabel 4.13

Hasil uji Autokorelasi dengan Uji DW

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.622 ^a	.387	.375	1.32729	1.980
a. Predictors: (Constant), X1, X2					
b. Dependent Variable: Y					

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan uji autokorelasi pada tabel menunjukkan nilai DW 1,980. Diketahui dL dan dU berdasarkan distribusi tabel DW sebagai berikut :

Du	DI	4-dL	4-dU
1,7152	1,6337	2,3663	2,2848

Keterangan :

Tabel tersebut menyatakan bahwa DW sebesar 1,980 berada diantara nilai dU = 1,7152 dan nilai 4-dU = 2,2848 ($dU < DW < 4-Du$), yakni $1,7152 < 1,852 < 2,3663$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi Autokorelasi.

4) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk 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 signifikansinya. Variabel dikatakan berdistribusi normal jika nilai sig > 0,05. Berikut hasil uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* :

Tabel 4.14

Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorov Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Predicted Value
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	11.4800000
	Std. Deviation	1.04483578
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.077
	Negative	-.088
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel tersebut menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,053. Artinya nilai signifikansi (0,053) > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi berdistribusi normal.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear 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 :

Tabel 4.15

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
Model		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1.648	1.310	
	Pelayanan	.099	.024	.435
	Kinerja Customer Service	.120	.050	.247

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Hasil analisis regresi linear berganda pada tabel diperoleh koefisien variabel independen pelayanan (X1) = 0,99, variabel kinerja *Customer Service* (X2), dan konstanta sebesar 1,648. Berdasarkan hasil pengujian dengan metode regresi linear berganda, maka model persamaan regresi yang diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$$

$$Y = 1,648 + 0,99X_1 + 0,120X_2 + e$$

Model persamaan regresi linear tersebut dijabarkan pada keterangan berikut :

- a. Konstanta sebesar 1,648 menyatakan bahwa jika variabel pelayanan dan kinerja *customer service* memiliki nilai sama dengan 0, maka kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan bernilai 1,648

- b. Nilai koefisien regresi variabel pelayanan (X1) sebesar 0,99, yang berarti jika terjadi peningkatan sebesar 1 satuan pada variabel pelayanan (X1), maka kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan akan meningkat sebesar 0,99 dengan anggapan variabel independen yang lain bernilai konsisten.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kinerja *customer service* (X2) sebesar 0,120, berarti jika pelayanan (X1) meningkat sebesar 1 satuan, maka kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan akan meningkat sebesar 0,120

2. Uji T

Uji t (secara parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05 dengan penarikan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berikut tabel hasil uji signifikan secara parsial :

Tabel 4.16

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.648	1.310		1.258	.211
	Pelayanan	.099	.024	.435	4.203	.000
	Kinerja Customer Service	.120	.050	.247	2.384	.019

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Hasil uji pada tabel menunjukkan t_{hitung} pada variabel pelayanan adalah sebesar 4,203 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} (4,203) > t_{tabel}(1,984)$ dengan taraf sig $0,000 < 0,05$. Sehingga keputusannya $H_{a.2}$ diterima dan H_0 ditolak yang berarti pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan. Untuk t_{hitung} variabel X2 (Kinerja *customer service*) diperoleh 2,384 dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984 artinya $t_{hitung} (2,384) > t_{tabel} (1,984)$ dengan taraf sig $0,019 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $H_{a.3}$ diterima dan H_0 ditolak yang berarti pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan

3. Uji F

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel bebas atau independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Uji F (uji simultan) ini digunakan untuk menguji hipotesis “pelayanan dan kinerja *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan”. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Apabila variabel $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat
- b. Apabila variabel $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut hasil uji F atau uji simultan variabel independen :

Tabel 4.17

Hasil Uji F Variabel Independen

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108.076	2	54.038	30.674	.000 ^b
	Residual	170.884	97	1.762		
	Total	278.960	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diperoleh F_{hitung} sebesar 30,674 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,090. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} (30,674) $> F_{tabel}$ (3,090) dan nilai sig (0,000) $< 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X (pelayanan dan kinerja *customer service*) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Y (kepuasan anggota).

Dengan demikian terima $H_{a.1}$ dan tolak H_0 yang artinya “pelayanan dan kinerja *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan”.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 dapat diketahui kesesuaian hubungan antara 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 :

Tabel 4.18
Hasil Perhitungan R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.622 ^a	.387	.375	1.327

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : data primer diolah tahun 2023

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,375 atau 37,5%. Hal ini berarti sebesar 37,5% kemampuan model dalam penelitian ini dalam menerangkan variabel bebas yakni pelayanan dan *kinerja customer service* mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan anggota. Sedangkan sisanya (100%-37,5 = 62,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

C. 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. Implikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel pelayanan bernilai positif yang artinya pengetahuan berbanding lurus/searah terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan hasil uji t secara parsial diperoleh t_{hitung} 4,203 dengan taraf signifikan 0,000 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa t_{hitung} (4,203) > t_{tabel} (1,984) dan nilai signifikan (0,000) < (0,005) sehingga dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_{a1} diterima. Hal ini berarti variabel X_1 (Pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Hasil dari distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel Pelayanan (X_1) dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 7 jawaban, yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 24 jawaban, yang menyatakan jawaban netral (N) 511 jawaban, dan untuk jawaban Setuju (S) 771 jawaban serta jawaban Sangat Setuju (SS) sebanyak 387 jawaban. Skor variabel pelayanan (X_1) terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan adalah sebesar 88% (sangat kuat).

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa pelayanan yang baik oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis yang melayani dengan cepat sesuai dengan yang dijanjikan maksudnya apa yang karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis

sampaikan maka akan sesuai dengan apa yang akan diterima oleh nasabah dan di lakukan oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis, melayani dengan adil dan tidak pilih kasih maksudnya karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis tidak pilih-pilih anggota untuk mereka berikan pelayanan siapa yang datang lebih awal ke KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis maka akan di dahulukan begitu juga sebaliknya, karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis mampu berkomunikasi serta memberikan informasi yang mudah dan tidak bertele-tele maksudnya pemberian informasi baik terkait produk atau keinginan anggota bisa dijelaskan secara baik dan jelas oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis, nasabah menjadi hemat waktu dan tenaga maksudnya dari penjelasan yang baik singkat jelas dan padat yang dilakukan oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis anggota akan menjadi hemat waktu dan tenaganya, hal ini akan memiliki daya tarik tersendiri bagi anggota dan tentunya pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi yang sangat penting untuk memberikan Kepuasan terhadap anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan. Penelitian ini yang menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota karena pelayanan yang diterima oleh anggota sesuai dengan ketentuan prosedur dan juga pelayanan yang tanggap dan cepat yang dilakukan oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis. Selain itu, Anggota mudah menanggapi informasi yang diterima atau yang dijelaskan oleh karyawan KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novia Susanti & Arsyad Syahrian, Hasil penelitian ini diperoleh persamaan regresi linier $Y = 0,622 + 0,896 X$ yang berarti setiap perubahan nilai variabel kualitas pelayanan akan diikuti oleh perubahan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,896. Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,995 menunjukkan 99,5% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya 0,5%

dijelaskan oleh variabel yang tidak diteliti. Nilai korelasi sebesar 0,997 menandakan hubungan yang sangat kuat. Hasil uji signifikansi diperoleh nilai probabilitas $0,005 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga diperoleh kesimpulan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang.

2. Implikasi Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan besaran koefisien regresi variabel Kinerja *Customer Service* yang bernilai positif yang berarti Kinerja *Customer Service* berbanding lurus/searah terhadap keputusan anggota. Berdasarkan hasil uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,384 dengan taraf signifikan 0,019 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,019 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} (2,384) > t_{tabel} (1,984)$ sehingga dari hasil tersebut menyatakan H_{a2} diterima dan H_0 ditolak. Artinya, variabel X_2 (Kinerja *Customer Service*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Hasil dari distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel kinerja *Customer Service* (X_2) dimana jawaban untuk STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 2 jawaban, jawaban untuk TS (Tidak Setuju) 16 jawaban, untuk jawaban N (Netral) sebanyak 149 jawaban, jawaban untuk S (Setuju) sebanyak 411 jawaban, dan untuk jawaban SS (Sangat Setuju) sebanyak 222 jawaban. Skor untuk jawaban variabel kinerja *customer service* (X_2) terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan adalah sebesar 80% (sangat kuat). Untuk

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat diartikan bahwa kinerja *customer service* yang baik merupakan suatu keunggulan yang perlu dilakukan oleh lembaga keuangan dimana *customer service* yang pertama kali menemui nasabah harus mampu dan mempunyai keterampilan yang baik dalam melaksanakan pekerjaannya maksudnya *customer service* mempunyai tanggung jawab atas tugas apa yang sudah diberikan kepada *customer service* yang di tunjang dengan keterampilan baik dan mumpuni yang harus di miliki oleh seorang *customer service* , mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target maksudnya seorang *customer service* harus bersedia menyelesaikan apa yang sudah di targetkan atas pekerjaannya sehingga nantinya setiap target yang di penuhi akan menjadikan nilai plus bagi *customer service* itu sendiri, selalu hadir tepat waktu dalam bekerja maksudnya dalam setiap pekerjaan yang akan dilakukan oleh seorang *customer service*, *customer service* harus hadir sesuai dengan waktu yang sudah di tentukan maka dengan begitu akan menjadikan seorang *customer service* yang memiliki sifat disiplin saat bekerja, serta mampu bekerjasama dengan tim untuk mencapai tujuan perusahaan maksudnya seorang *customer service* harus mampu bekerja baik secara individu terlebih lagi secara bersama atau tim untuk nantinya mencapai apa yang menjadi tujuan perusahaan atau tujuan dari KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis itu sendiri. Seorang *customer service* yang langsung berinteraksi langsung dengan anggota maka perlu adanya perhatian khusus dan harus optimal dalam memberikan pelayanan supaya anggota dapat bertransaksi dengan baik dan anggota dapat merasa puas dengan pelayanan dan kinerja yang dilakuakn oleh para karyawan BMT NU Cabang Galis lebih khususnya kinerja seorang *customer service*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zuziana Zesaria Evalin, Iswandi & M Noorman “Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap

Kepuasan Nasabah Bank”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa membuktikan bahwa nilai R sebesar 0,797 menunjukkan hubungan antara variabel peran kinerja customer service dan teller terhadap kepuasan nasabah adalah signifikan, Variable Peran Kinerja Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X1 yaitu Peran Kinerja Customer Service diperoleh nilai t hitung yaitu 4.147 yang artinya t hitung > t tabel (4.147 > 2.01174). Dan nilai sig t < 0.05 (0.00 < 0.05). Maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Customer service mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah. Variabel Peran Kinerja Teller terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan hasil pengujian untuk X2 yaitu Peran Kinerja Teller diperoleh nilai t hitung yaitu 3.242 yang artinya t hitung > t tabel (3.242 > 2.01174). Dan nilai sig t < 0.05 (0.002 < 0.05). Maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Peran Kinerja Teller mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah.

3. Implikasi Pelayanan Dan Kinerja *Customer Service* Terhadap Kepuasan Anggota Di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Berdasarkan hasil uji F secara simultan dapat menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 30,674 dengan taraf signifikansi 0,000 dan nilai F_{tabel} sebesar 3,090 dan diperoleh dari dka pembilang = k dan dkb = n-k-1. Sehingga dka = 2 dan dkb = 100-2-1 = 97. Hal ini menunjukkan bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dan taraf sig. (0,000) < 0,05. Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Ha.1 diterima dan H0 ditolak yang artinya pelayanan dan kinerja *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dan kinerja *customer*

service yang baik dan memuaskan merupakan salah satu faktor kepuasan anggota di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan.

Hasil dari distribusi frekuensi jawaban responden untuk variabel kepuasan anggota(Y) adalah sebanyak 1 menjawab STS (Sangat Tidak Setuju), 3 untuk jawaban TS (Tidak Setuju), untuk jawaban N (Netral) sebanyak 105 jawaban dan untuk jawaban S (Setuju) sebanyak 129 jawaban, serta untuk jawaban SS (Sangat Setuju) sebanyak 62 jawaban. Skor variabel kepuasan anggota (Y) di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis Pamekasan sebesar 76%.

Hasil dari uji analisis deskriptif dimana hasil Variabel pelayanan memiliki nilai minimum 40, nilai maksimum 75, nilai mean 60,07, dan nilai standar deviasi 7,354. Hasil Variabel Kinerja Customer Service memiliki nilai minimum 22, nilai maksimum 40, nilai mean 32,35, dan nilai standar deviasi 3,462. Dan hasil Variabel Kepuasan Anggota memiliki nilai minimum 8, nilai maksimum 15, nilai mean 11,48, dan nilai standar deviasi 1,679. Maka Dari hasil tersebut bisa kita ketahui fungsi dari uji analisis deskriptif yang di lakukan 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 di ambil dari kuesioner yang sudah di sebar.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas bahwa pelayanan dan kinerja *customer service* yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dimana anggota sendiri akan menggunakan kembali produk/jasa maksudnya jika anggota merasa puas akan produk/jasa yang di berikan oleh karyawan atau *customer service* KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis maka anggota akan menggunakan produk/jasa itu kembali tanpa harus karyawan atau *customer service* KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis jelaskan atau tawarkan lagi, merekomendasikan produk/jasa KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis kepada orang lain maksudnya karyawan

atau *customer service* KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis tidak usah repot- repot lagi untuk memasarkan produk/jasa kepada orang lain karena anggota yang merasa puas akan merekomendasikan produk/jasa yang dimiliki atau dilakukan oleh karyawan atau *customer service* KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis baik kepada kerabat, teman ataupun tetangga. Dari hal tersebut akan berdampak baik kepada KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis dimana pelayanan yang sudah dilakukan atau diberikan mampu membuat nasabah tetap terus menggunakan produk dan bertransaksi di KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis serta ditunjang oleh keterampilan yang dimiliki oleh *customer service* menjadi nilai tambah mengingat *customer service* menjadi garda terdepan bagi KSPPS BMT Nuansa Umat Cabang Galis sendiri.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Mahadi Saputra bahwa terdapat pengaruh yang positif terhadap Kualitas Pelayanan dan Kinerja *Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah*” , Dengan nilai signifikansi 0,000 yang nilainya lebih kecil dari 0,05 sehingga hasilnya terdapat pengaruh yang kuat, positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dan kinerja *Customer Service Officer* (X2) secara bersama- sama terhadap kepuasan nasabah (Y), selain itu nilai R^2 sebesar 0,835, nilai tersebut menunjukkan sebesar 83,5 % variabel pelayanan dan kinerja *Customer Service Officer* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.