

## **BAB IV**

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

#### **A. DESKRIPSI DATA**

##### **1. DESKRIPSI PERUSAHAAN**

###### **a. Sejarah Singkat dan dan Profil KSPPS Nuri Jatim**

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Nuri Jawa Timur (KSPPS Nuri Jatim) yang sebelumnya di kenal dengan KSN JATIM merupakan salah satu koperasi syariah berskala Provinsi Jawa Timur yang berpusat di Jalan Raya Palduding-Pegantenan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan Jawa Timur. Koperasi ini didirikan oleh para tokoh alumni pondok pesantren Banyuwangi pada hari Senin tanggal 1 Desember 2008 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Januari 2009 dengan satu kantor pelayanan yang beralamat di Jalan Raya Palengaan (Simpang Tiga Palduding) Desa Plakpak Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan.<sup>79</sup>

Koperasi ini bergerak dalam bidang usaha simpan pinjam yang beroperasi berdasarkan legalitas badan hukum dari Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Pamekasan dengan nomor 02/BH/XVI.19/2010, tertanggal 29 April 2010. Dalam perkembangan kelembagaan KSPPS Nuri Jatim, pelayanan usaha simpan pinjam yang diberikan kepada anggota, bukan hanya ada di wilayah Kabupaten Pamekasan saja, melainkan juga menyebar ke wilayah Kabupaten Sampang dan Kabupaten Sumenep. Sehingga pada tahun 2014 Pengurus mengajukan alih bina kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa

---

<sup>79</sup> <https://nurijatim.com> diakses pada tanggal 15 desember 2022 pada pukul 19.40

Timur. Selanjutnya, berdasarkan pengesahan Akta perubahan Anggaran Dasar dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor: P2T/10/09.02/01XII/2014, tanggal 11 Desember 2014, secara resmi menjadi binaan pemerintah Provinsi Jawa Timur. Pada 2019 resmi beralih status dari KSN JATIM menjadi KSPPS Nuri Jatim.

KSPPS Nuri Jatim melaksanakan kegiatan usaha penghimpunan dana dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan wajib khusus, simpanan hari raya, simpanan berjangka, simpanan walimatul ursy, simpanan pendidikan, simpanan haji dan umroh, simpanan qurban, simpanan rumah tangga dan simpanan suka rela, serta memberikan pembiayaan untuk anggota atau calon anggota, koperasi lain dan atau anggotanya antara lain pembiayaan gadai emas, pembelian barang serba guna, modal usaha, modal pertanian, gadai BPKP syariah, gadai sertifikat tanah, gadai kendaraan, pembelian mobil dan motor, kebajikan barokah dan pembelian rumah sebagaimana diatur dalam undang-undang Republik Indonesia tentang perkoperasian dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.

Sebagai salah satu lembaga keuangan non bank, KSPPS Nuri Jatim berperan sebagai lembaga intermediasi antara potensi yang dimiliki masyarakat yang berekonomi kecil, maka pada tahun-tahun berikutnya membuka kantor pelayanan yang hampir di setiap kecamatan di Madura dan bahkan hampir di setiap kabupaten di tanah Jawa dengan tujuan untuk membangun peradaban ekonomi umat berbasis syariah. Dalam menjalankan usahanya, KSPPS Nuri Jatim memegang teguh prinsip-prinsip koperasi dan jati diri koperasi yang

diorientasikan untuk dapat membantu, meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial dari anggota KSPPS Nuri Jatim. Sesuai dengan mottonya, hingga saat ini KSPPS Nuri Jatim memiliki anggota yang sangat banyak dan tersebar di seluruh Provinsi Jawa Timur. Sebagai salah satu tujuan dari berdirinya KSPPS Nuri Jatim yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam, diharapkan dapat menjadi solusi untuk terbangunnya ekonomi umat yang berbasis syariah.

#### **b. Visi dan Misi**

Visi :

“Terwujudnya koperasi syariah yang unggul dan kompetitif sebagai pilar pembangunan ekonomi umat.”

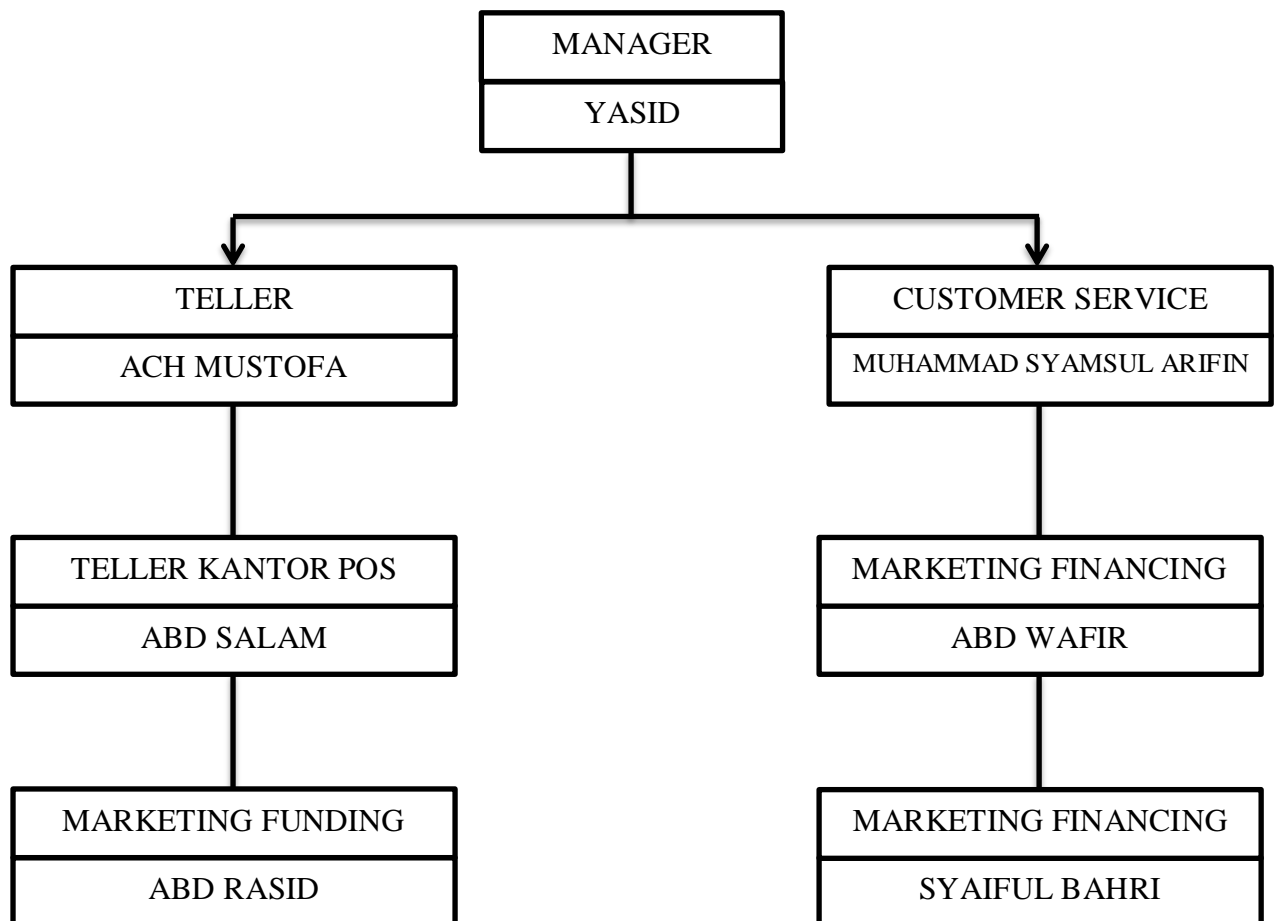
Misi :

- a) Menjadikan KSPPS Nuri Jatim sebagai rujukan koperasi syariah
- b) Menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri Jatim yang kompetitif dan profesional
- c) Meningkatkan pendapatan anggota dan masyarakat
- d) Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya
- e) Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh di lingkungan masyarakat.
- f) Meningkatkan program perberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan anggota melalui sistem syariah.

Ada beberapa tabungan atau simpanan yang untuk dipromosikan kepada masyarakat sekitar diantaranya ada simpanan wajib, simpanan wajib khusus, simpanan hari raya, simpanan berjangka dan ada juga simpanan walimatul ursy serta simpanan pendidikan.

**c. Legilitas Usaha**

- a. Badan hukum: 02/BH/XVI. 19/2010, 29 April 2010.
- b. Akta Perubahan AD: 001258/PAD/M.KUKM.2/IX/2019, tanggal 29 September 2019.
- c. Izin usaha simpanan dan pinjaman: P2T/11/09.10/01/XII/2019, 2 Desember 2019.
- d. Nomor Induk Usaha: 81200144201905, 10 Desember 2018.
- e. Sertifikasi ISO 9001:2015: FS 680113.
- f. NPWP: 03.020.415.8-608.000.

**d. Struktur Organisasi****Gambar 4.1****Struktur Kepegawaian****STRUKTUR KEPEGAWAIAN NURI JATIM CABANG****PALDUDDING PAMEKASAN**

**e. Lokasi KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudung Pamekasan**

Jalan Raya Paldudung-Pegantenan No.69361, Tengracak, Plakpak,  
Kec. Pegantenan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur.

**2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden**

**a. Deskripsi Data**

Data penelitian dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada anggota. Penelitian ini membagikan 98 kuesioner kepada anggota Produk Simpanan Suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Paldudung Jawa Timur cabang Pamekasan. Mengumpulkan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dengan menggunakan alat analisis SPSS 24 dan memberikan sampel lengkap. Rincian data survei kuesioner ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Table 4.1**

**Rincian Penerimaan dan Pengmbalian Kuesioner**

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

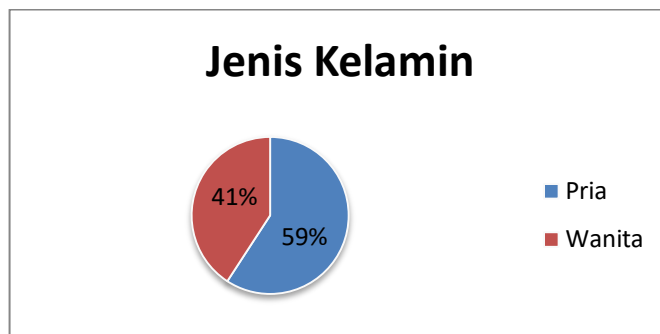
## b. Deskripsi Data Responden

Keadaan atau kondisi responden digambarkan oleh data hasil kuesioner yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki beberapa karakteristik penelitian karakteristik penelitiannya terdiri dari:

### 1) Jenis Kelamin Responden

**Gambar 4.2**

#### **Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

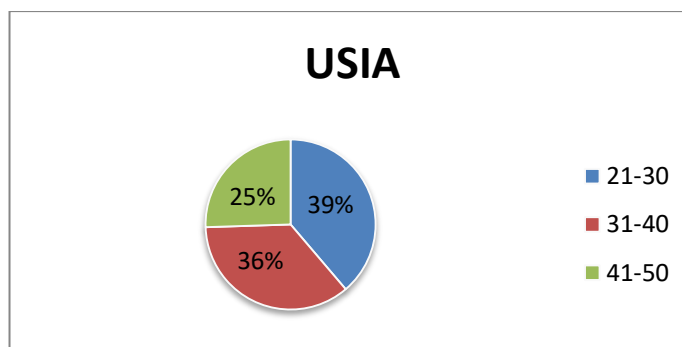


Pada Gambar 4.2 menunjukkan bahwasannya mayoritas jenis kelamin responden adalah pria sebanyak 59 anggota (59%) sedangkan jenis kelamin wanita sebanyak 41 anggota (41%).

### 2) Usia Responden

**Gambar 4.3**

#### **Karateristik Responden Berdasarkan Usia**

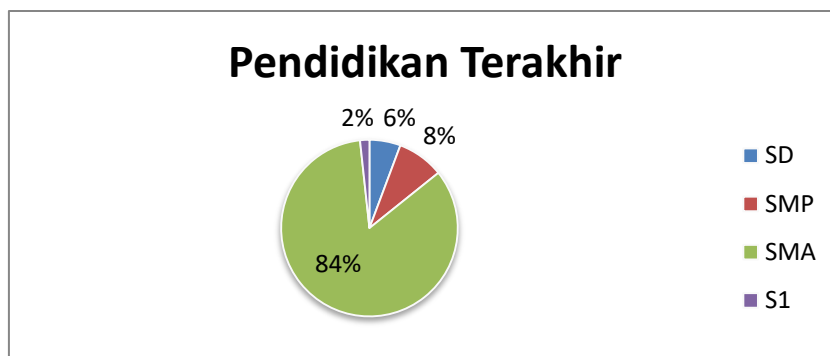


Pada gambar 4.3 menunjukkan bahwasannya usia responden yang diambil adalah 21-30 tahun sebanyak 39 anggota (39%), untuk usia 31-40 tahun sebanyak 36 anggota (36%), untuk usia 41-50 tahun sebanyak 25 anggota (25%).

### 3) Pendidikan Terakhir Responden

**Gambar 4.4**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

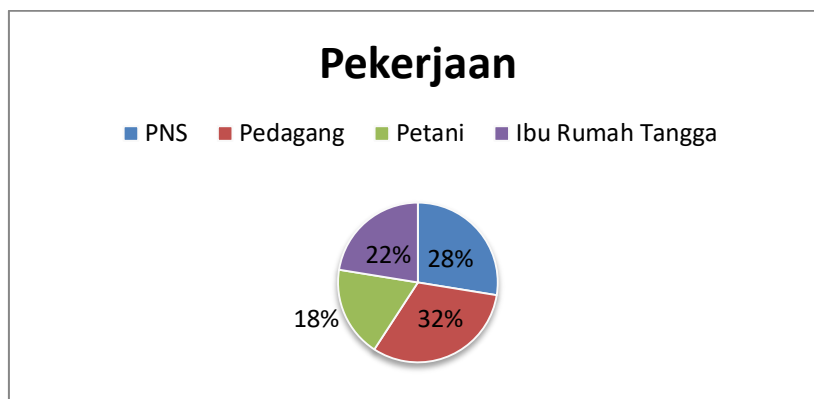


Pada Gambar 4.4 menunjukkan pendidikan terakhir responden yang diambil adalah pendidikan terakhir tingkat SD sebanyak 4 anggota (2%), untuk SMP sebanyak 6 anggota (6%), untuk SMA sebanyak 59 anggota (8%), dan pendidikan terakhir S1 sebanyak 29 anggota (84%).

### 4) Pekerjaan Responden

**Gambar 4.5**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan





Pada gambar 4.5 menunjukkan dari segi pekerjaan responden yang diambil adalah PNS sebanyak 27 anggota (28%), untuk pedagang sebanyak 31 anggota (32%), untuk petani sebanyak 18 anggota (18%), dan untuk ibu rumah tangga sebanyak 22 anggota (22%).

### c. Deskripsi Variabel Responden

Instrumen yang dipakai dalam penelitian adalah kuesioner dan jumlah pertanyaan sebanyak 6 butir untuk variabel kualitas layanan (X1), 3 butir untuk variabel *personal selling* (X2), dan 3 butir untuk variabel keputusan anggita (Y).

**Table 4.2**

#### **Daftar Pertanyaan Kuesioner**

<b>Kualitas Layanan</b>		
<b>NO.</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>
1	KSPPS dalam melakukan kegiatan pengoperasiannya menggukan prinsip dan hukum syariah	X1.1
2	KSPPS memberikan rasa aman dan nyaman terhadap anggota pada saat melakukan transaksi	X1.2
3	Layanan yang diberikan oleh KSPPS sesuai dengan yang telah di promosikan	X1.3
4	Pegawai KSPPS mempunyai keterampilan dan berpenampilan menarik	X1.4
5	Pegawai KSPPS memberikan sebuah solusi terbaiknya apabila terdapat masalah yang dihadapi oleh anggotanya	X1.5
6	Pegawai KSPPS memberikan informasi yang jelas dan tepat	X1.6
<b><i>Personal Selling</i></b>		
1	Karyawan KSPPS Nuri Jatim Pamekasan Menyampaikan produk kepada saya dengan ramah dan baik	X2.1
2	Karyawan KSPPS Nuri Jatim Pamekasan dapat	X2.2

	menjalin hubungan dengan baik kepada para anggota	
3	Penjelasan yang di berikan karyawan KSPPS Nuri Jatim Pamekasan sudah jelas, sehingga para anggota bisa memahami, meperhatikan dan menanggapi dengan baik dan benar	X2.3
<b>Keputusan Anggota</b>		
1	Saya melakukan simpanan suka rela (SISUKA) karena yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan saya	Y1
2	Saya memutuskan memilih simpanan suka rela (SISUKA) karen tawaran yang menarik untuk mempermudah keprluan saya	Y2
3	Saya memutuskan memilih produk (SISUKA) karena menyakinkan bisa memberikan solusi ketika ada suatu kebutuhan yang mendadak	Y3

Pada Tabel 4.2 di atas, Peneliti mendapatkan jawaban dari 98 responden yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1), personal selling (X2), dan pilihan keanggotaan (Y). Hasil jawaban dari pertanyaan di atas dikelompokkan dengan menghitung tabel frekuensi dan persentase. Penilaian setiap butir soal mendapat poin 5,4,3,2,1. Hasil pengelompokan adalah sebagai berikut:

### **Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan (X1)**

**Tabel 4.3**

<b>Kualitas Layanan</b>											
No	SS		S		N		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	30	30,6	62	63,3	6	6,1	-	-	-	-	98
2	22	23,4	65	66,3	9	9,2	2	2,0	-	-	98
3	30	30,6	52	53,1	16	16,3	-	-	-	-	98
4	26	26,5	64	65,3	7	7,1	1	1,0	-	-	98

5	23	23,5	63	64,3	11	11,2	1	1,0	-	-	98
6	21	21,4	71	72,4	6	6,1	-	-	-	-	98
Jumlah	152	-	377	-	55	-	4	-	-	-	588

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Tanggapan Seperti yang dijelaskan pada tabel di atas, tanggapan responden yang sangat setuju dengan variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebanyak 152 orang, 377 orang setuju, 55 orang netral dan 4 orang tidak setuju.

$$\begin{aligned}
 & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 6)} \times 100\% \\
 &= \frac{((152 \times 5) + (377 \times 4) + (55 \times 3) + (4 \times 2) + (0 \times 1))}{(98 \times 5 \times 6)} \times 100\% \\
 &= \frac{760 + 1.508 + 165 + 8 + 0}{(98 \times 5 \times 6)} \times 100\% \\
 &= \frac{2,441}{2,940} \times 100\% \\
 &= 83,0\%
 \end{aligned}$$

Dari nilai di atas bisa dijelaskan bahwasannya tanggapan terhadap variabel Kualitas Layanan termasuk pada kategori baik.

### 1) Distribusi Jawaban responden pada variabel Personal Selling (X2)

**Tabel 4.4**

<i>Personal Selling</i>											
No	SS		S		N		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	45	45,9	51	52,0	2	2,0	-	-	-	-	98
2	37	37,8	58	59,2	3	3,1	-	-	-	-	98
3	34	34,7	47	48,0	14	14,3	3	3,1	-	-	98
Jumlah	116	-	156	-	19	-	3	-	-	-	294

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Tanggapan Responden pada tabel di atas menjelaskan bahwa pada variabel *Personal Selling* (X2), 116 orang sangat setuju dengan pernyataan tersebut, 156 orang setuju, 19 orang netral, dan 3 orang tidak setuju.

$$\begin{aligned} & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 3)} \times 100\% \\ &= \frac{((116 \times 5) + (156 \times 4) + (19 \times 3) + (3 \times 2) + (0 \times 1))}{(98 \times 5 \times 3)} \times 100\% \\ &= \frac{580 + 624 + 57 + 68 + 0}{(98 \times 5 \times 3)} \times 100\% \\ &= \frac{1267}{1,470} \times 100\% \\ &= 86,1\% \end{aligned}$$

Dari nilai bisa dijelaskan bahwasannya tanggapan terhadap variabel *Personal Selling* termasuk pada kategori baik.

## 2) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Keputusan Anggota (Y)

**Tabel 4.5**

Keputusan Anggota											
No	SS		S		N		TS		STS		Total
Item	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	47	48,0	50	51,0	1	1,0	-	-	-	-	98
2	52	53,1	43	43,9	3	3,1	-	-	-	-	98
3	53	54,1	44	44,9	1	1,0	-	-	-	-	98
Jumlah	152	-	137	-	5	-	-	-	-	-	282

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Tanggapan pada responden pada tabel diatas menunjukkan bahwasanya pada variabel Keputusan Anggota (Y) tanggapan yang sangat setuju berjumlah 152 orang, tanggapan setuju berjumlah 137, dan netral berjumlah 5 orang.

$$\begin{aligned} & \frac{((\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum N \times 3) + (\sum T \times 2) + (\sum STS \times 1))}{(n \times 5 \times 3)} \times 100\% \\ &= \frac{((152 \times 5) + (137 \times 4) + (4 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1))}{(98 \times 5 \times 3)} \times 100\% \\ &= \frac{760 + 548 + 12 + 0 + 0}{(98 \times 5 \times 3)} \times 100\% \\ &= \frac{1,320}{1,470} \times 100\% \\ &= 89,7\% \end{aligned}$$

Dari nilai bisa dijelaskan bahwasannya tanggapan terhadap variabel Keputusan Anggota termasuk pada kategori baik.

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

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan uji reabilitas, dan juga penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) Versi 24. Berikut ini merupakan uji dari validitas dan reabilitas :

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

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner tersebut mampu membuktikan suatu variabel yang seharusnya diukur dan diuji *Pearson correlation*. Untuk mengetahui tingkat validasi maka dilakukanlah uji signifikan yaitu dengan membandingkan  $r_{hitung}$  an nilai  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) = n-2, n merupakan jumlah sampel

dan alfa ( $\alpha = 5\%$ ). Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif, maka setiap pernyataan dikatakan valid begitupun sebaliknya.

Maka penelitian ini besarnya  $df$  yakni  $98-2= 96$  dan alfa ( $\alpha=5\%$ ) hasil yang di peroleh  $r_{tabel}$  adalah 0,195. Selanjytnya merupakan hasil dari perhitungan menggunakan SPSS, di peroleh  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  yang hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Validitas X1**

<b>Item</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Kualitas Layanan</b>			
X1.1	0,577	0,195	Valid
X1.2	0,609	0,195	Valid
X1.3	0,742	0,195	Valid
X1.4	0,568	0,195	Valid
X1.5	0,713	0,195	Valid
X1.6	0,665	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas X2**

<b>Item</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>r table</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Personal Selling</i></b>			
X2.1	0,739	0,195	Valid
X2.2	0,809	0,195	Valid
X2.3	0,799	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Y**

Item	Koefisien Korelasi	r table	Keterangan
<b>Keputusan Anggota</b>			
Y1.1	0,712	0,195	Valid
Y1.2	0,821	0,195	Valid
Y1..3	0,745	0,195	Valid

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Tabel diatas menunjukkan hasil dari  $r_{hitung}$  pada kolom koefisien korelasi jika untuk setiap pertanyaan memiliki  $r_{hitung}$  yang lebih besar dan positif dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,195 dengan jumlah responden 98 responden ( $n=98$ ) dan alpa 0,05 maka, indikator variabel X yaitu Kualitas Layanan (X1) dan Personal Selling (X2) yaitu dinyatakan valid dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

## 2) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Jika nilai *Cronbachs alpa* suatu variabel lebih dari 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel terikat (Y) tersebut reliabel, jika nilai *Cronbachs alpa* suatu variabel tersebut kurang dari 0,60 maka indikator yang digunakan oleh variabel tersebut tidak reliabel.

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

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbachs alpa</i></b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,720	Reliabel
X2	0,661	Reliabel
Y	0,635	Reliabel

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan dari tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa hasil dari perhitungan uji reabilitas dari semua variabel yaitu reliabel, kare nilai dari *Cronbachs alpa* berada di atas 0,60.

#### **e. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan dalam penelitian ini. uji asumsi klasik digunakan sebagai berikut:

##### **1) Uji Normalitas**

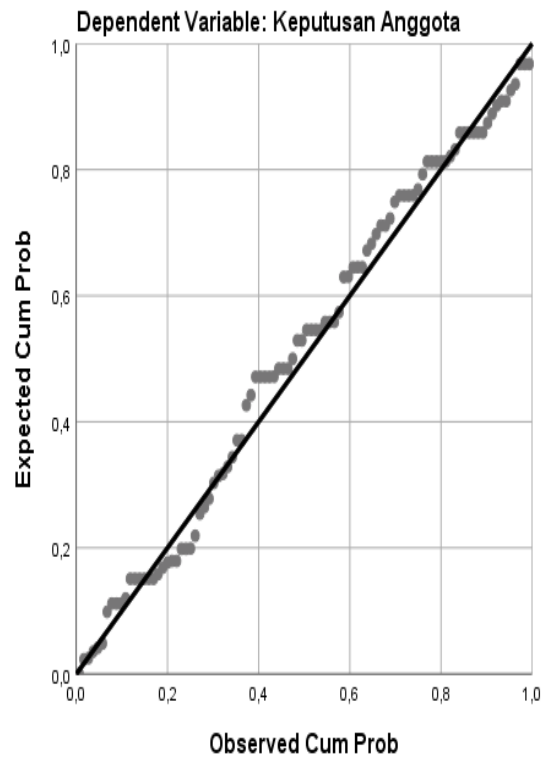
Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan dependen dari model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang cocok adalah yang menggunakan uji normalitas normal atau abnormal dalam penelitian ini grafik normal *probality plot* dan *on sampel kolomgraf-sminov*,

Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal *probability-sminov* sebgai berikut :



**Gambar 4.10****Hasil Uji Normalitas**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Pada gambar grafik diatas menunjukkan *probality plot* bahwa data (titik-titik) yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa garis ini memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan uji normalitas menggunakan *one-sample kolmogrof-sniw* sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,03045931
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,059
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,091 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan dari hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi yaitu  $0,091 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi terjadi kolerasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi auto kolerasi. Ada atau tidaknya multikolineritas dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan lawanya serta VIF (*Varian Inflation Factor*), jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Uji Multikolinearitas**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					<b>Collinearity Statistics</b>	
		<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>				
<b>Model</b>		<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>	<b>Sig.</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>
1	(Constant)	5,212	1,346		3,871	,000		
	Kualitas Layanan	,193	,047	,367	4,137	,000	,953	1,049
	Personal Selling	,268	,075	,319	3,600	,001	,953	1,049

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

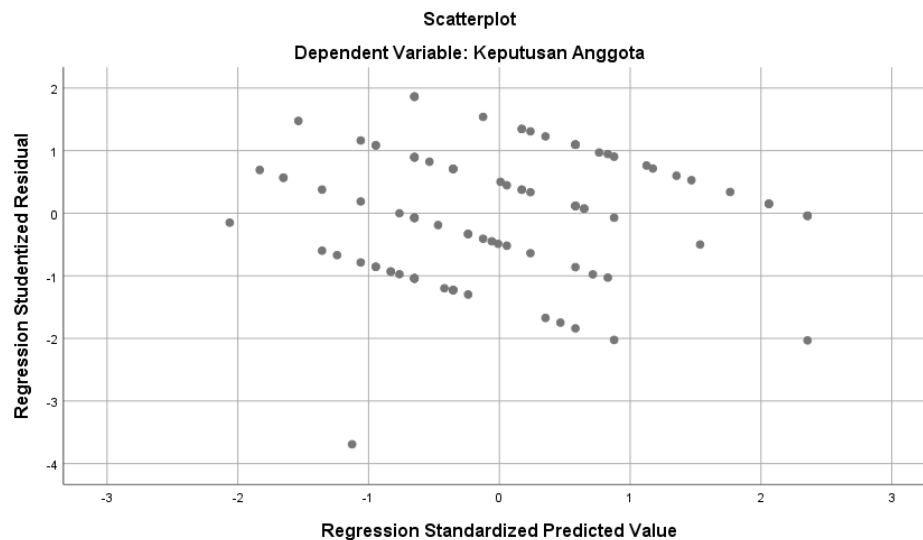
Berdasarkan dari hasil uji multikonearitas, diperoleh nilai tolerance dari variabel independent yaitu 0,953 dan 0,953 dan nilai VIF masing masing yaitu 1,049 dan 1,049. Hal ini menunjukkan nilai tolerance masing masing variabel indepndent (X1) sebesar  $0,953 > 0,10$  dan nilai (X2)  $0,953 > 10$ , sehingga disimpulkan bahwa antar variabel bebas tidak terjadi multikolonearitas.

### 3) Uji Heterokodastisitas

Uji heterokodastisitas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak homokedastisitas salah satunya dengan menggunakan uji grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y yang telah diprediksi, dan sumbu X residual Sebagai berikut:

Gambar 4.13

## Uji Heterokodastisitas



Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan dari hasil uji Heterokodastisitas, grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik yang berada pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas, dima titik-titik menyebar dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa terjadi heteroskesdastisitas.

#### 4) Uji Autokorelasi

Uji kolerasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terdapat kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Uji autokolerasi menggunakan uji *Durbin Watson* dengan taraf 5% ketentuan pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 4.14

## Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$d_L < d < d_u$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_L < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No decision	$4 - d_u < d < 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$d_u < d < 4 - d_u$

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Hasil dari Uji Kolerasinya berdasarkan program SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.15

## Uji Autokolerasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,536 <sup>a</sup>	,287	,272	1,04125	2,268

a. Predictors: (Constant), Personal Selling, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan anggota

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Dari tabel tersebut *Durbin Watson* sebesar 2,268 maka mengetahui ada tidaknya autokolerasi, nilai DW tersebut akan dibandingkan dengan nilai DW tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Hasil Pengujian Autokolerasi**

$d_L$	$d_u$	$4 - d_L$	$4 - d_u$	DW	Keputusan
1,6296	1,7128	2,3704	2,2872	2,268	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Nilai *Durbin Watson* sebesar 2,268 diperoleh dari tabel *Durbin Watson* dengan ketentuan 5%  $n$  (sampel) = 98 serta  $k$  (jumlah variabel independen) = 2. Tabel di atas menunjukkan *Durbin Watson* sebesar 2,268 berada diantara  $d_u = 1,7128$  dan nilai  $4 - d_u = 2,2872$  ( $d_u < d < 4 - d_u$ ), sehingga disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi autokolerasi atau tidak terdapat kolerasi maupun negative pada data yang diuji.

## B. PEMBUKTIAN HIPOTESIS

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terkait (Y).

**Tabel 4.17**  
**Uji Regresi Linier Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5,212	1,346		3,871	,000
	Kualitas Layanan (X1)	,193	,047	,367	4,137	,000
	Personal Selling (X2)	,268	,075	,319	3,600	,001

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil dari regresi linier berganda diperoleh pada tabel diatas koefisien variabel independent Kualitas Layanan (X1) adalah 0,193 dan variabel *Personal Selling* adalah 0,268, sedangkan pada konstanta (a) diperoleh sebesar 5,212 sehingga model persamaan linier berganda yang diperoleh dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,212 + 0,193 (X1) + 0,268 (X2) + e$$

Dari hasil persamaan diatas dijabrkan sebagai berikut:

- a.  $a = 5,212$  merupakan nilai konstanta yang menunjukkan apabila variabel independen bernilai tetap maka nilai variabel keputusan anggota sebesar 5,212.
- b.  $b_1 = 0,193$  merupakan nilai koefisien Kualitas Layanan (X1), nilai positif menunjukkan jika kenaikan variabel Kualitas Layanan sebesar satu satuan, maka nilai Keputusan Anggota (Y) akan naik sebesar 5,212 begitupun sebaliknya.
- c.  $b_2 = 0,268$  merupakan nilai koefisien variabel *Personal Selling* (X2), nilai positif menunjukkan bahwa jika ada kenaikan variabel *Personal Selling* pelayanan sebesar satu satuan, maka nilai Keputusan Anggota (Y) akan sebesar 5,212.
- d. *Standart Error* sebesar 1,346 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 1,346.

## 2. Uji Parsial (Uji T)

Uji t merupakan pengujian apakah variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Layanan (X1) dan *Personal Selling* (X2) secara sendiri-sendiri mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait Keputusan Anggota (Y), pengujian ini membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan dengan propabilitas 0,005 ( $\alpha = 5\%$ ) yaitu membandingkan nilai  $t$  dengan nilai Sig dan pengambilan keputusan.

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

**Tabel 4.18**

### Uji t

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	5,212	1,346		3,871	,000
	Kualitas Layanan (X1)	,193	,047	,367	4,137	,000
	Personal Selling (X2)	,268	,075	,319	3,600	,001

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota (Y)

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel uji analisis di atas, pengaruh masing masing variabel diatas, pengaruh masing-masing variabel dijelaskan sebagai berikut:



- 1) Variabel Kualitas Layanan (X1) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,137, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,985. Hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwasanya nilai signifikan  $0,000 < 0,005$  dan nilai  $t_{hitung}$   $4,104 > t_{tabel}$  1,985. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya variabel Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Anggota (Y) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan.
- 2) Variabel *Personal Selling* (X2) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,600, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,985. Hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwasanya nilai signifikan  $0,000 < 0,005$  dan nilai  $t_{hitung}$   $3,600 > t_{tabel}$  1,985. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya variabel *Personal Selling* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Anggota (Y) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding.

### 3. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan  $\alpha = 0,005$  dan pengambilan keputusan.

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terkait.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh pada variabel terkait.

Berikut ini hasil uji signifikan secara simultan variabel independen :

**Tabel 4.19**

**Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	41,501	2	20,750	19,139	,000 <sup>b</sup>
	Residual	102,999	95	1,084		
	Total	144,500	97			

a. Dependent Variable: Keputusan Anggota (Y)

b. Predictors: (Constant), Personal Selling (X2), Kualitas Layanan (X1)

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan hasil uji F tersebut diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 19,139 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( lebih kecil dari 0,005) sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 berarti nilai  $F_{hitung}$   $19,139 > 3,09$  dan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,005$  sehingga keputusannya adalah variabel Kualitas Layanan (X1) dan *Personal Selling* (X2) berpengaruh secara silmutan terhadap variabel Keptusan Anggota (Y).

#### 4. Kefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan kepada variabel Y dengan melihat *R square*. Berikut merupakan koefisien determinasi dari penelitian ini.

Tabel 4.20

## Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,536 <sup>a</sup>	,287	,272	1,04125	2,268

a. Predictors: (Constant), Personal Selling, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Keputusan anggota

Sumber: Output SPSS Versi 25, data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis kefisien determinasi terlihat bahwa *R square* adalah 0,272 atau 27,2%. Hal ini berarti menjelaskan bahwa variabel independen Kualitas Layanan (X1) dan *Personal Selling* (X2) mampu mempengaruhi Keputusan Anggota (Y) sebesar 27,2%. Sedangkan sisanya (100% - 27,2% = 72,8% ) di pengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diperhitungkan dalam analisis penelitian ini.

Tabel 4.21

## Hasil Uji Hepotesis

	Hipotesis	Keterangan
Ha1	Kualitas Layanan berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan	<b>Diterima</b>
Ha2	<i>Personal Selling</i> berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan	<b>Diterima</b>
Ha3	Kualitas Layanan dan <i>Personal Selling</i> berpengaruh terhadap keputusan anggota dalam memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan	<b>Diterima</b>

### **C. PEMBAHASAN**

Berikut merupakan pembahsan hasil penelitian :

#### **1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Anggota dalam memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan**

Berdasarkan hasil uji linier berganda diperoleh koefisien regresi Kualitas Layanan berbanding lurus dengan Keputusan Anggota. Pada uji t diperoleh nilai  $t_{hitung}(X1)$  sebesar  $4,137 > t_{tabel} 1,985$  dan nilai signifikan  $0,000 < 0,005$ . Artinya variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota dalam memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding.

Selanjutnya apabila dilihat dari variabel kualitas layanan mampu per item kualitas layanan menunjukkan hasil rata-rata responden menyatakan kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan sudah sangat baik dalam pelaksanaan, meskipun masih ada sedikit penilaian yang masih kurang puasatas pelayanan yang diberikan tetapinini tidak terlalu bermasalah.

Sejalan dengan yang dijelaskan oleh kotler berpendapat, kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan Konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang mereka dapatkan.

Sesuai dengan penjelasan diatas dapat diartikan bahwa semakin baik Kualitas Layanan yang diterapkan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding

Pamekasan, maka akan semakin menarik minat nasab dalam menabung pada simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rani Noviantori yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel dari pengaruh *personal selling* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih produk multi barang (MURABAH) di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.

## **2. Pengaruh *Personal Selling* terhadap Keputusan Anggota dalam memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan**

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda menunjukkan bahwa besaran regresi variabel dari *personal selling* bernilai positif yang berarti variabel *personal selling* berbanding lurus dengan keputusan anggota. Berdasarkan uji diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,600, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  diperoleh sebesar 1,985. Hasil dari uji tersebut menunjukkan bahwasanya nilai signifikan  $0,000 < 0,005$  dan nilai  $t_{hitung} 3,600 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasanya variabel *Personal Selling* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Anggota (Y) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding.

Selanjutnya *Personal selling* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding sehingga apabila *personal selling* ditingkatkan maka keputusan pembelian juga akan meningkat, dengan cara salesman terus berlatih bagaimana cara membina hubungan baik

dengan calon pelanggan, cara komunikasi yang tepat dan pelaksanaan personal selling yang efektif dan efisien.

Selaras dengan penjelasan ahli bahwasanya *Personal Selling* merupakan kegiatan promosi yang dilakukan dengan melakukan penjualan secara pribadi kepada pelanggan. Jadi dalam menumbuhkan keinginan membeli terhadap produk berupa barang atau jasa sehingga douthkan *Personal Selling* sehingga penguat dan menyakinkan konsumen atau nasabah terhadap mutu atau kualitas produknya dari pada produk pesaing lainnya.

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pihak pemasan atau marketing harus bisa mempertahankan personal selling yang diberikan agar bisa mempertahankan nasabah. Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Choirunisa Mona Zuhri yang berjudul Pengaruh Citra Merek, *Personal Sellinng* Dan Advertising Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syraiah yang menyatakan bahwa variabel *personal selling* memiliki pengaruh dengan keputusan nasabah.

### **3. Pengaruh Kualitas Layanan dan *Personal Selling* terhadap Keputusan Anggota dalam memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan**

Dari hasil uji F (simultan) diperoleh oleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 19,139 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( lebih kecil dari 0,005) sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 berarti nilai  $F_{hitung}$   $19,139 > 3,09$  dan tingkat signifikansinya  $0,000 < 0,005$ . Dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga kualitas layanan dan *personal selling* mempengaruhi keputusan anggota dalam

memilih produk simpanan suka rela (SISUKA) di kspps nuri jatim cabang paldudding, sedangkan untuk nilai determasi sebesar 0,272 atau 27,2%, artinya sebesar 27,2% ini dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan personal selling dan ole variabel yang lainnya sebesar 72,8%.

Hasil penelitian menunjukkan Personal selling , Sales Promotion berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian sebesar 36,6%. Hal ini menunjukkan 27,% bahwa konsumen memperhatikan Personal selling , Sales Promotion di KSPPS Nuri Jatim Cabang Paldudding Pamekasan. Dari sisa persentase sebesar 72,8% yang menunjukkan bahwa masih terdapat pengaruh dari faktor atau variabel lain yang mempengaruhi keputusan Anggota dalam memilih sebuah produk

Sehingga apabila kualitas layanan dan personal selling baik, maka akan berdampak baik juga terhdap keputusan anggota. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rani Noviantori yang menunjukkan yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel dari pengaruh *personal selling* dan kualitas pelayanan terhadap keputusan anggota memilih produk multi barang (MURABAHAH) di KSPPS Darul Hikmah Mitra Sejahtera Pamekasan.