

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota

a. Sejarah KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Jawa Timur atau KSPPS Nuri Jatim sebelumnya yang dikenal dengan KSN JATIM adalah salah satu koperasi yang memiliki cakupan yang berskala Provinsi Jawa Timur yang bertempat di jalan raya Palduding-Pagentenan, Desa Plakpak, Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan Jawa Timur. KSPPS Nuri Jatim didirikan oleh tokoh-tokoh alumni Pondok Pesantren Banyuwangi pada Senin 1 Desember 2008 dan mulai berkiprah pada tanggal 1 Januari 2009 dan dimulai dengan memiliki satu kantor pelayanan yang terletak di Jalan Raya Palengaan (Simpang Tiga Palduding) di Desa Plakpak Kecamatan Pegantenan, Kabupaten Pamekasan.

KSPPS Nuri Jatim bergerak pada bidang usaha yaitu simpan pinjam yang dilaksanakan atas landasan hukum dengan Nomor 02/BHXVI.19/2010 yang diperoleh dari Dinas Koperasi dan UKM pada tanggal 29 April 2010. Dalam perkembangannya, KSPPS Nuri Jatim tidak hanya memberikan pelayanan kepada anggota hanya sebatas di wilayah Pamekasan saja, melainkan juga tersebar hingga ke wilayah Sampang dan Sumenep. Pada tahun 2014 Pengurus mengajukan alih bina kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Pada tanggal 11 Desember 2014 secara resmi menjadi binaan Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang berdasarkan pengesahan akta perubahan anggaran

dasar dari Pemerintah Jawa Timur dengan Nomor: P2T/10/09.02/01/XII/2014 dan tepatnya pada tahun 2019 secara resmi realih dari KSN Jatim menjadi KSPPS Nuri Jatim.

Pada pelaksanaan kegiatan usaha, KSPPS Nuri Jatim melakukan penghimpunan dana dalam bentuk simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan khusus, simpanan hari raya, simpanan berjangka, simpanan walimatul ursy, simpanan pendidikan, simpanan haji dan umrah, simpanan qurban, simpanan rumah tangga dan terakhir simpanan suka rela, serta KSPPS Nuri Jatim juga memberikan pembiayaan antara lain pembiayaan gadai emas, pembelian barang serba guna, modal usaha, modal pertanian, gadai BPKP syariah, gadai sertifikat tanah, gadai kendaraan, pembelian modil dan sepeda motor, kebajikan barokah dan pembelian rumah sebagaimana telah diatur dalam UU Republik Indonesia tentang perkoperasian dan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi. Tentunya KSPPS Nuri Jatim memiliki tujuan untuk membangun peradaban ekonomi umat yang berlandaskan syariah. Dalam beroperasi, KSPPS Nuri Jatim selalu berpedoman pada prinsip-prinsip koperasi yang diimplementasi untuk membantu serta mensejahterakan secara ekonomi dan sosial para anggota KSPPS Nuri Jatim dan menjadi solusi alternatif dalam pembangunan ekonomi umat yang berlandaskan syariah.¹

¹ KSPPS Nuri Jatim, diakses dari <https://nurijatim.com/sekilas-sejarah/>, pada tanggal 15 Maret 2024 pukul 21.37 WIB

b. Visi dan Misi KSPPS Nuri Jatim

1) Visi

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

2) Misi

1. Menjadikan KSPPS Nuri Jatim sebagai rujukan koperasi syariah
2. Menciptakan pelayanan dan SDM KSPPS Nuri Jatim yang kompetitif dan professional
3. Meningkatkan pendapatan anggota dan masyarakat
4. Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya
5. Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh di lingkungan masyarakat
6. Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya di kalangan anggota melalui sistem syariah.

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota



Sumber: Kantor KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut tugas masing-masing bagian yang ada pada KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- 1) Manajer, bertugas memimpin, mengkoordinir, dan mengontrol jalannya aktifitas di kantor cabang. Menerima laporan atas kegiatan yang dikerjakan masing-masing pegawai dan memimpin rapat anggota dan melaporkan laporan pertanggung jawaban akhir tahun pada anggota ditingkat cabang.
- 2) *Customer Service*, bertugas melaksanakan berbagai pekerjaan yang berhubungan dan mendukung bidang administrasi umum dan pelayanan anggota koperasi.
- 3) *Teller*, bertugas melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh anggota.

- 4) *Marketing Funding*, bertugas mencari anggota baru untuk bergabung dengan koperasi dengan cara menawarkan beberapa produk-produk dari koperasi dan membuat laporan manajemen keuangan secara rutin dan mengelola system administrasi terkait pengeluaran serta pemasukan.
- 5) *Marketing Financing*, bertugas melakukan pengaturan keuangan koperasi, membuat laporan mengenai aktivitas keuangan koperasi.

d. Lokasi KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota

KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota terletak di [Jl. Pintu Gerbang No. 170 Gladak Anyar Pamekasan](#).

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Sebanyak 100 kuesioner disebarikan kepada anggota produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

Tabel 4.1
Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarikan	100
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	100
Kuesioner yang digugurkan	0

Kuesioner yang digunakan	100
Tingkat pengembalian (respon rate)	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan (usable respon rate)	100%

Sumber: data diolah tahun 2024

Dari tabel 4.1 di atas di ketahui bahwa kuesioner yang di analisis lebih lanjut sebanyak 100 kuesioner dengan tingkat pengembalian 100%.

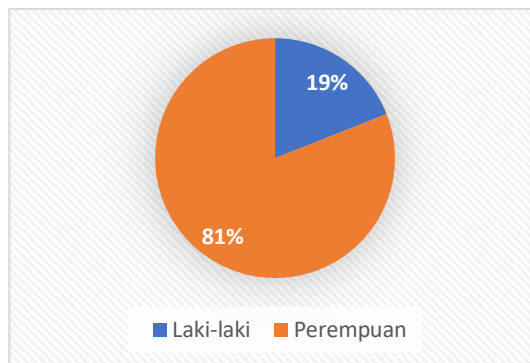
b. Deskripsi Data Responden

Berdasarkan data yang diolah dari hasil penelitian responden yang telah menjawab kuesioner, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan usia selama menjadi anggota sebagai berikut:

1. Jenis kelamin

Gambar 4.2

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

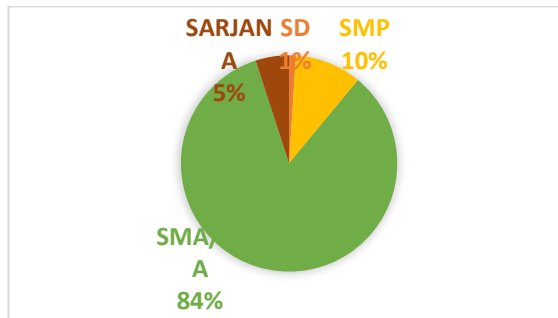


Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan diagram lingkaran diatas menunjukkan data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota diperoleh untuk laki-laki sebanyak 19 anggota (19%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 81 anggota (81%). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Pendidikan Terakhir

Gambar 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

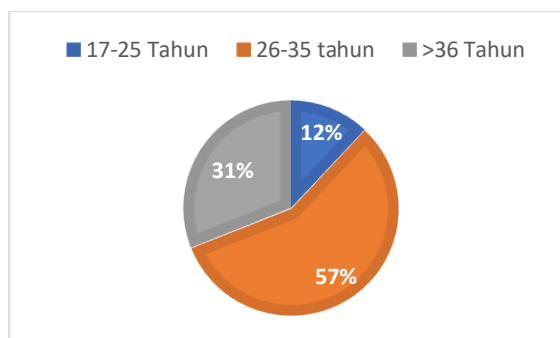


Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan diagram lingkaran diatas menunjukkan data penelitian berdasarkan pendidikan terakhir anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota diperoleh untuk SD sebanyak 1 anggota (1%), SMP sebanyak 10 anggota (10%), SMA/MA sebanyak 84 anggota (84%), sedangkan Sarjana sebanyak 5 anggota (5%). Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah berpendidikan terakhir SMA/MA.

3. Usia

Gambar 4.4
Responden Berdasarkan Tingkat Usia



Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan diagram lingkaran diatas menunjukkan data penelitian berdasarkan usia anggota di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota diperoleh untuk usia 17-25 sebanyak 12 anggota (12%), usia 26-35 sebanyak 57 anggota (57%), sedangkan untuk usia >36 sebanyak 31 anggota (31%). Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini sebagian besar adalah responden yang berusia 26-35 tahun.

c. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

1) Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

Sikap respinden mengenai variabel kualitas layanan dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan

Petanyaan/ pernyataan	SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1	Total
X1.1	53	33	14	-	-	100
X1.2	41	46	10	3	-	100
X1.3	32	52	13	3	-	100
X1.4	32	40	23	2	3	100
X1.5	50	34	16	-	-	100
X1.6	45	47	7	-	1	100
X1.7	28	31	28	7	6	100
X1.8	34	33	27	6	-	100
X1.9	43	48	9	-	-	100
X1.10	43	48	7	1	1	100
X1.11	40	38	17	3	2	100

X1.12	41	48	9	2	-	100
X1.13	40	50	10	-	-	100
X1.14	44	41	13	1	1	100
X1.15	39	40	20	1	-	100
Jumlah	605	629	223	29	14	

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.2 di atas diketahui bahwa responden memberikan jawaban sangat setuju 605, responden dengan jawaban setuju sebanyak 629, responden dengan jawaban kurang setuju 29, responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 63, kemudian responden dengan jawaban sangat tidak setuju 14.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor: } & ((\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 15) \\
 & = ((14 \times 1) + (63 \times 2) + (29 \times 3) + (629 \times 4) + (605 \times 5)) : (100 \times 5 \times 15) \\
 & = (14 + 126 + 87 + 2.516 + 3.025) : 7.500 \\
 & = 5.768 : 7.500 \\
 & = 0,77 \times 100\% \\
 & = 77\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinue 77% termasuk kategori kuat karena berada di antara 60% - 79%.

2) Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk

Sikap responden mengenai variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3
Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Produk

Pertanyaan/ pernyataan	SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1	Total
X2.1	56	28	16	-	-	100
X2.2	22	36	30	12	-	100

X2.3	35	62	3	-	-	100
X2.4	31	42	22	5	-	100
X2.5	50	47	3	-	-	100
X2.6	43	50	7	-	-	100
Jumlah	237	265	81	17	-	

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.3 di atas diketahui bahwa responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 237, responden dengan jawaban setuju sebanyak 265, responden dengan jawaban kurang setuju sebanyak 81, kemudian responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 17.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor: } & ((\sum STSx1) + (\sum TSx2) + (\sum KSx3) + (\sum Sx4) + (\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 6) \\
 & = ((0 \times 1) + (17 \times 2) + (81 \times 3) + (265 \times 4) + (237 \times 5)) : (100 \times 5 \times 6) \\
 & = (34 + 243 + 1.060 + 1.185) : 3.000 \\
 & = 2.522 : 3.000 \\
 & = 0,84 \times 100\% \\
 & = 84\%
 \end{aligned}$$

Secara kontinue 84% termasuk kategori sangat kuat karena berada diantara 80% - 100%.

3) Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

Sikap responden mengenai variabel kepuasan anggota dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota

Pertanyaan/ pernyataan	SS 5	S 4	KS 3	TS 2	STS 1	Total
Y.1	33	42	25	-	-	100
Y.2	32	42	25	1	-	100

Y.3	45	47	8	-	-	100
Y.4	25	39	35	1	-	100
Y.5	34	38	28	-	-	100
Jumlah	169	208	121	2	-	

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 di atas diketahui bahwa responden memberikan jawaban sangat setuju sebanyak 169, responden dengan jawaban setuju sebanyak 208, responden dengan jawaban kurang setuju sebanyak 121, kemudian responden dengan jawaban tidak setuju sebanyak 2.

Skor: $((\sum STSx1)+(\sum TSx2)+(\sum KSx3)+(\sum Sx4)+(\sum SSx5)) : (n \times 5 \times 5)$

= $((0 \times 1) + (2 \times 2) + (121 \times 3) + (208 \times 4) + (169 \times 5)) : (100 \times 5 \times 5)$

= $(4 + 363 + 832 + 845) : 2.500$

= $2.044 : 2.500$

= $0,81 \times 100\%$

= 81%

Secara kontinue 81% termasuk kategori sangat kuat karena berada di antara 80% - 100%.

B. Hasil Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

Berdasarkan instrument penelitian yang digunakan, maka untuk melihat kualitas data yang dihasilkan dapat dievaluasi menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji menggunakan SPSS. Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan kuesioner masing-masing variabel atau indikator. Teknik pengujiannya menggunakan

Pearson Correlation yakni korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r_{hitung}) dibandingkan dengan r_{tabel} . Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut di katakan valid.

Pada penelitian ini jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 responden dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05$), sehingga didapatkan nilai r_{tabel} 0,197. Berdasarkan hasil pengujian data penelitian dengan menggunakan program SPSS 24, maka hasil uji validitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Koefisien Korelasi	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan (X₁)	X1.1	0,277	0,197	<i>Valid</i>
	X1.2	0,619	0,197	<i>Valid</i>
	X1.3	0,544	0,197	<i>Valid</i>
	X1.4	0,667	0,197	<i>Valid</i>
	X1.5	0,484	0,197	<i>Valid</i>
	X1.6	0,578	0,197	<i>Valid</i>
	X1.7	0,552	0,197	<i>Valid</i>
	X1.8	0,590	0,197	<i>Valid</i>
	X1.9	0,636	0,197	<i>Valid</i>
	X1.10	0,645	0,197	<i>Valid</i>
	X1.11	0,701	0,197	<i>Valid</i>
	X1.12	0,597	0,197	<i>Valid</i>
	X1.13	0,655	0,197	<i>Valid</i>
	X1.14	0,648	0,197	<i>Valid</i>
	X1.15	0,594	0,197	<i>Valid</i>
Kualitas Produk (X₂)	X2.1	0,525	0,197	<i>Valid</i>
	X2.2	0,765	0,197	<i>Valid</i>
	X2.3	0,610	0,197	<i>Valid</i>
	X2.4	0,758	0,197	<i>Valid</i>
	X2.5	0,399	0,197	<i>Valid</i>
	X2.6	0,400	0,197	<i>Valid</i>
Kepuasan Anggota (Y)	Y.1	0,762	0,197	<i>Valid</i>
	Y.2	0,722	0,197	<i>Valid</i>
	Y.3	0,557	0,197	<i>Valid</i>

	Y.4	0,659	0,197	<i>Valid</i>
	Y.5	0,674	0,197	<i>Valid</i>

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Diperoleh hasil uji validitas pada tabel 4.5 diatas, menyatakan bahwa nilai *Pearson Correlation* pada masing-masing item pernyataan tiap variabel memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka, dapat disimpulkan bahwa masing-masing item pernyataan pada tiap variabel adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui suatu kestabilan dan konsistensi responden pada kuesioner yang diberikan, dengan kata lain responden memberikan tanggapan dengan hasil yang sama meskipun dilakukan pada waktu dan tempat yang berbeda. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0,859	<i>Reliabel</i>
Kualitas Produk (X ₂)	0,620	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Anggota (Y)	0,704	<i>Reliabel</i>

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Diperoleh hasil data uji reliabilitas pada tabel 4.6 di atas, bahwa masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Maka, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan anggota dikatakan *reliabel*.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi multikolinearitas pada sebuah model regresi dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan ketentuan jika nilai *tolerance* $> 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil dari uji multikolinearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* dibawah ini:

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.886	1.537		-.577	.566		
	Kualitas Layanan	.086	.030	.236	2.883	.005	.510	1.961
	Kualitas Produk	.632	.081	.635	7.753	.000	.510	1.961

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada table 4.7 diatas, diperoleh hasil data *tolerance* kualitas layanan $0,510 > 0,1$ atau $VIF 1,961 < 10$, dan hasil *tolerance* kualitas

produk $0,510 > 0,1$ atau VIF $1,961 < 10$. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas dalam regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan uji *Glejser*. Pengambilan keputusannya yaitu $\text{Sig.} > \alpha$ ($\alpha: 0,05$) maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Begitu juga sebaliknya. Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.034	.866		4.660	.000
	Kualitas Layanan	-.022	.017	-.174	-1.295	.198
	Kualitas Produk	-.059	.046	-.174	-1.291	.200

a. Dependent Variable: Abs_Res

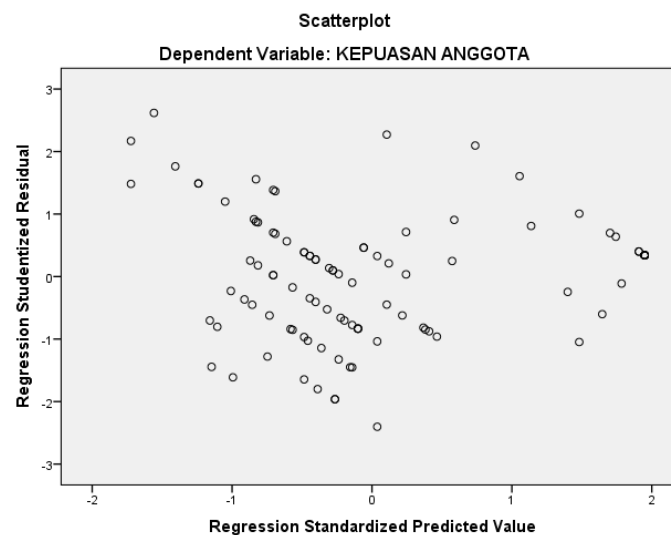
Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel yaitu 0,198 dan 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas karena nilai signifikansi $> 0,05$.

Hasil dari grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED sumbu Y yaitu Y telah diprediksi, dan sumbu X yaitu residual. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Grafik 4.1

Hasil Uji *Scattreplot*



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji grafik *Scatterplot* pada gambar 3.2 diatas, menjelaskan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang teratur dan jelas, dapat dilihat pada gambar grafik diatas titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka sumbu Y, sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hal ini menjelaskan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Metode pengujian ini menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW-Test) dengan membandingkan DW_{hitung} dengan DW_{tabel} , dengan taraf signifikansi 5%. Adapun hasil uji autokorelasi dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.807 ^a	.652	.644	1.463	1.974

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada tabel 4.9 diperoleh nilai pada *Durbin-Watson* (DW) 1,974. Perbandingan nilai DW_{hitung} dengan nilai DW_{tabel} digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala autokorelasi, maka nilai DW_{hitung} dibandingkan dengan DW_{tabel} berikut ini:

Tabel 4.10
Hasil *Durbin-Watson*

DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
1,974	1,654	1,694	2,346	2,306	Tidak Ada Autokorelasi

Sumber: Data diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.10 hasil *Durbin-Watson* diatas, diperoleh hasil DW sebesar 1,974. Nilai dL dan dU diperoleh dari tabel DW dengan nilai signifikansi 5% dan n (jumlah data) sebanyak 100 dan jumlah variabel independen yang digunakan pada penelitian ini (k) sebanyak 3 variabel, sehingga didapat nilai dL sebesar 1,654 dan nilai dU sebesar

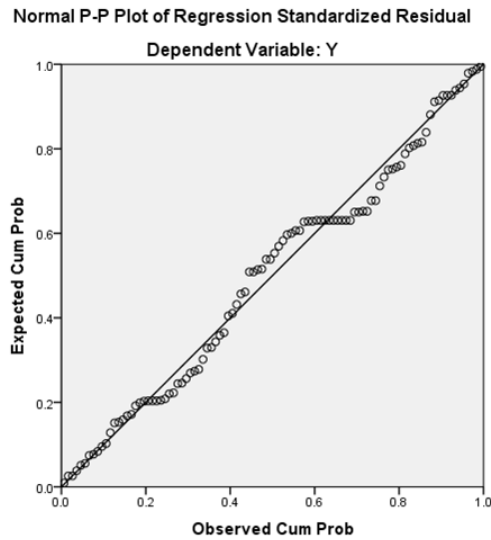
1,694. Hal ini berarti bahwa nilai DW sebesar 1,974 berada diantara nilai $dU = 1694$ dan nilai $4-dU = 2,306$ ($dU < DW < 4-dU = 1,694 < 1,974 < 2,306$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat gejala autokorelasi.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependennya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk mendeteksi nilai residual berdistribusi normal atau tidak, maka dapat diketahui dengan melakukan beberapa uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-Plot of regression standardized residual* dengan ketentuan jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut berdistribusi normal. Selain itu juga dapat menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S), dengan kriteria analisis yaitu jika nilai $\text{Sig.} > \alpha$ ($\alpha: 0,05$) maka nilai residual berdistribusi normal. Adapun hasil dari grafik *Normal P-Plot* dan hasil uji *Kolmogorof-Smirnov* dapat dilihat pada gambar dan tabel dibawah ini:

Grafik 4.2

Hasil Grafik Normal P-Plot



Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan Grafik 4.1 diatas dapat dilihat bahwa penyebaran data mengikuti garis normal. Jadi dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Hasil dari uji normalitas dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46937282
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.076
	Negative	-.069
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.160 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer 2024

Jadi, berdasarkan tabel 4.11 hasil uji normalitas menggunakan metode *one sample kolmogorov Smirnov* didapatkan hasil sig sebesar 0,160 dimana hasil tersebut $> 0,05$. Jadi dapat disimpulkan hasil uji tes pada penelitian ini berdistribusi normal.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Tujuan dari uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas atau response kepuasan anggota apabila nilai-nilai variabel bebasnya (kualitas layanan dan kualitas produk) diketahui. Analisis regresi linier berganda pada penelitian ini berfungsi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap

kepuasan anggota pada produk sisuka di KSPSS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

Berikut model regresi dalam penelitian ini, yaitu:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Anggota

X₁ = Kualitas Layanan

X₂ = Kualitas Produk

Hasil dari regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel *coefficients* sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.886	1.537		-.577	.566
	Kualitas Layanan	.086	.030	.236	2.883	.005
	Kualitas Produk	.632	.081	.635	7.753	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Dilihat pada tabel 4.12 *coefficients* diatas, memperoleh hasil koefisien variabel kualitas layanan 0,086, variabel kualitas produk 0,632 dan konstanta sebesar -0,886. Berdasarkan hasil pengujian regresi linier berganda diatas, maka memperoleh model persamaan regresi dari penelitian ini yaitu:

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

$$Y = -0,886 + 0,086X_1 + 0,632X_2 + e$$

Berdasarkan model regresi tersebut dapat dipahami sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar -0,886 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan dan kualitas produk bernilai tetap (konstan), maka nilai variabel kepuasan anggota sebesar -0,886 satuan.
- b. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,086 yang memiliki arah positif (searah) antara kualitas layanan dengan kepuasan anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu-satuan kualitas layanan menyebabkan peningkatan kepuasan anggota sebesar 0,086 satuan.
- c. Koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,632 yang memiliki arah positif (searah) antara kualitas produk dengan kepuasan anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota, yang berarti bahwa setiap peningkatan satu-satuan kualitas produk menyebabkan peningkatan kepuasan anggota sebesar 0,632 satuan.

Berdasarkan penjelasan pada model regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel kualitas layanan dan variabel kualitas produk terhadap kepuasan anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

b. Uji T (Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusannya ($\text{Sig.} < \alpha$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$) maka keputusannya tolak H_0 dan terima H_a . Sedangkan ($\text{Sig.} < \alpha$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$) maka keputusannya teriam H_0 dan tolak H_a . Berikut tabel hasil uji t:

Tabel 4.13

Hasil Uji-t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	-.886	1.537		-.577	.566
	Kualitas Layanan	.086	.030	.236	2.883	.005
	Kualitas Produk	.632	.081	.635	7.753	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, maka dapat dijelaskan penyelesaian pengaruh X_1 , X_2 terhadap Y , antara lain:

Keputusan = Terima H_a , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

$$t_{hitungX1} = 2,883$$

$$t_{hitungX2} = 7,753$$

$$t_{tabel} = \frac{\alpha}{2}; n-k$$

$$= \frac{0,05}{2}; 100 - 2$$

$$= 0,025 ; 98$$

$$= 1,984$$

Berikut adalah penjelesan dari hasil uji t pada variabel kualitas layanan (X_1), kualitas produk (X_2), yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas layanan (X_1) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,883 lebih besar dari t_{tabel} ($2,883 > 1,984$), dengan nilai signifikansi 0,005 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,005 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa “kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota”, yang berarti bahwa H_{a1} diterima atau tolak H_{01} .

2) Berdasarkan hasil uji t pada variabel kualitas produk (X_2) memperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,753 lebih besar dari t_{tabel} ($7,753 > 1,984$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil $\alpha = (0,000 < 0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa (kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota”, yang berarti bahwa H_{a2} diterima atau H_{02} .

c. Uji F (Simultan

Pengujian serentak/simultan (uji F) adalah uji statistik bagi koefisien regresi secara signifikan bersama-sama mempengaruhi Y. Pengambilan keputusannya apabila $Sig > \alpha$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka terima H_0 dan tolak H_a . Begitu juga apabila $Sig < \alpha$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka tolak H_0 dan terima H_a . Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel ANOVA dibawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji F (Pengujian Serentak/Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	430.893	2	215.447	97.772	.000 ^b
	Residual	213.747	97	2.204		
	Total	644.640	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						

b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah tahun 2024

Keputusan: Terima H_a , Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$

$$F_{hitung} = 97,772$$

$$\begin{aligned} F_{tabel} &= F(\alpha), (V_1, V_2) \\ &= F(0,05), (p, n - p - 1) \\ &= F(0,05), (2, 100 - 2 - 1) \\ &= F(0,05), (2, 97) \\ &= 3,09 \end{aligned}$$

Berikut penjelasannya:

1. Berdasarkan tabel 4.14 hasil uji f memperoleh nilai f_{hitung} sebesar 97,772 lebih besar dari F_{tabel} ($97,772 > 3,09$), dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 (kualitas layanan), variabel X_2 (kualitas produk) secara simultan berpengaruh terhadap Y (kepuasan anggota) pada KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) atau disebut sebagai ukuran kebaikan model adalah uji yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Apabila koefisien determinasi kurang dari 50% ($R^2 < 50\%$) maka model kurang baik. Apabila koefisien determinasi lebih baik dari 50% tetapi kurang dari 75% ($50\% > R^2 < 75\%$) maka model cukup baik. Sedangkan

apabila koefisien determinasi lebih 75% ($R^2 > 75\%$) maka model tersebut sangat baik.

Berikut tabel hasil koefisien determinasi (R^2):

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.818 ^a	.668	.662	1.484

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan

Sumber: Output SPSS Versi 24, data primer diolah 2024

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.15 diatas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,662 (66,2%). Ini berarti sebesar 66,2% kemampuan model regresi pada penelitian ini dalam menerangkan variabel bebas (variabel kualitas layanan dan kualitas produk) mampu menjelaskan variabel terikat (kepuasan anggota). Sedangkan sisanya $100\% - 66,2\% = 33,8\%$ dipengaruhi oleh variabel lain.

C. Pembahasan

Penelitian ini mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota pada Produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota”, dapat dibuat pembahasan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Anggota pada Produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H_1) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota yang berarti bahwa H_{a1} diterima atau tolak H_{01} . Hal ini ditunjukkan oleh nilai t_{hitung} sebesar $2,883 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ sehingga terbukti bahwa kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota yang diberikan kepada anggotanya, maka akan meningkatkan kepuasan anggota.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan peneliti, maka dapat dimaknai bahwa anggota pada produk SISUKA merasa puas pada kualitas layanan yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota, seperti pelayanan yang cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan anggota, bertutur yang baik dan sopan kepada anggota saat memberikan pelayanan. Oleh karena itu, dengan pelayanan dan perlakuan yang diberikan pegawai kepada anggotanya, salah satunya kepada anggota pada produk SISUKA, maka anggota akan merasa layanan yang terbaik dari para pegawai KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mirna Ayu Novia dkk pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas

Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan” yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.²

2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota pada Produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota

Berdasarkan hasil analisis data, hipotesis (H₂) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota yang berarti bahwa H₀₂ diterima atau tolak H₀₂. Hal ini ditunjukkan nilai t_{hitung} sebesar $7,753 > t_{tabel}$ sebesar $1,984$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga terbukti bahwa kualitas produk (X₂) berpengaruh positif dari signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik produk yang ditawarkan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota, maka hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan bagi anggotanya.

Kualitas produk adalah hal yang perlu mendapat perhatian utama dari perusahaan atau produsen, mengingat kualitas suatu produk berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, yang merupakan tujuan dari kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan dan menyatakan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi tertentu.³ Konsumen merupakan penilai kualitas suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan atau produsen. Banyak ukuran yang bisa dipakai konsumen

² Mirna Ayu Novia dkk, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Tata Kelola*, vol. 7, No. 2, (Desember 2020)

³ Rosnaini Daga, Citra, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan (Makassar: Global-RCI, 2017), 32-33.

dalam menentukan kualitas produk. Namun tujuan akhir yang dicapai adalah sama yaitu mampu memberikan rasa puas kepada konsumen.⁴

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan peneliti, anggota produk SISUKA merasa puas akan kualitas produk yang telah ditawarkan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota. Dimana dalam produk tersebut anggota diberikan kemudahan salah satunya adanya akad wadiah, yakni anggota dimudahkan untuk menarik simpanan pada SISUKA kapan saja sesuai kebutuhan yang diperlukan. Maka dari hal tersebut akan menimbulkan pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan anggota untuk menggunakan produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

Hasil dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ismail Razak pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan” yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁵

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Anggota pada Produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota

Berdasarkan Hasil analisis data, hipotesis (H₃) membuktikan bahwa terdapat pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Pamekasan Kota secara simultan yang berarti bahwa H₃

⁴ *Ibid*, hlm 42-43.

⁵ Ismail Razak, “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, Vol. 7, No. 2, (Mei-Agustus 2019).

diterima atau H_0 ditolak. Hal ini ditunjukkan dengan tidak terjadi multikolinearitas dalam regresi, tidak terjadi heteroskedastisitas dalam regresi, tidak terjadi autokorelasi dalam regresi dan data berdistribusi secara normal. Kemudian dari hasil uji F/Simultan diperoleh nilai F_{hitung} sebesar $97,772 > F_{tabel}$ sebesar 3,09 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ sehingga terbukti bahwa kualitas layanan (X_1) dan kualitas produk (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan anggota (Y) di KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota.

Maka berdasarkan hasil kuesioner yang telah dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa anggota yang menggunakan produk SISUKA dari KSPPS Nuri Jatim Pamekasan merasa puas jikalau kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan oleh KSPPS Nuri Jatim Cabang Pamekasan Kota baik atau sesuai dengan yang diperlukan dan yang diharapkan, maka akan terciptanya kepuasan anggota. Maknanya adalah semakin tinggi kualitas layanan yang diterima oleh anggota, maka kepuasan anggota juga akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh I Gede Putu Kenny Alvian pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen” yang menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen secara simultan.⁶

⁶ I Gede Putu Kenny Alvian, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen”, *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis*, Vol. 5, No. 4, (Oktober 2020)