

BAB IV

DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

a. Sejarah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan penguurs MWC Nahdlatul Ulama atas kondisi masyarakat sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan gapura pada khususnya atas semakin merajalelanya praktik rentenir dengan bunga hingga 50% perbulan yang nyata-nyata mencekik usaha mereka sehingga sulit berkembang. Kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura yang berjudul *asapok angin abhental ombhak* (berselimut angin dan berbantal ombak). Oleh karenanya, pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura waktu itu bertindak dengan rois Suriyah KH. M. Asy'ari Marzuki dan sebagai ketua Tanfidziah. KH. M. Ma'ruf, memberikan tugas kepada lembaga perekonomian yang waktu itu bertindak sebagai ketua lembaga perekonomian adalah Masyudi untuk melakukan aksi nyata dalam meningkatkan ekonomi warga nahdliyin. Berangkat dari kesepakatan bersama, akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang mardhatillah

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh Lembaga perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan kewirausahaan (08-10 April 2003). Bincang bersama Alumni pelatih guna merumuskan model penguatan Ekonomi Kerakyatan (13 Juli 2003), Temu Usaha (21 November 2003), lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU). Dari lokalnya tersebut akhirnya ditemukan bahwa persoalan yang sedang di hadapi oleh masyarakat kecil adalah lemahnya akses permodalan, lemahnya pemasaran, dan lemahnya penguasaan teknologi selanjutnya peserta lokakarya sepakat bahwa yang perlu pertama kali di entaskan adalah penguatan modal bagi usaha kecil dan mikro yang selama ini kurang mendapat akses permodalan dan dikuasai oleh para pemodal besar atau praktek rentener yang cenderung mencekik usaha mereka. Oleh, karenanya, ketua lembaga perekonomian NU kala itu, menawarkan gagasan untuk mendirikan Baitul Maal wa Tamwil (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Gagasan ini berangkat dari sebuah keprihatinan semakin merajalela praktik rentenir dengan tingkat bunga mencapai hingga 50% dalam sebulan

Pada awalnya para peserta lokakarya dan pengurus MWC NU Gapura keberatan dengan gagasan ketua lembaga perekonomian untuk mendirikan BMT. Keberatan mereka bukan tanpa alasan, salah satu alasan mendasar bagi mereka karena trauma masa lalu yang seringkali di bentuk lembaga keuangan, ujung-ujungnya uang mereka disalah gunakan. Akhirnya pada tanggal 01 Juli 2004 pengurus MWC NU bersama-sama dengan peserta lokakarya menyepakati gagasan

untuk mendirikan sebuah usaha simpan pinjam pola syariah yang diberi nama BMT (Baitul Maal wa Tamwil).

Salah satu tantangan terberat bagi pengurus di awal berdirinya BMT NU adalah meyakinkan kembali seluruh pendiri BMT NU yang di note benedari kalangan pengurus MWC NU Gapura sebab di awal berdirinya, dari 36 (tiga puluh enam) orang yang bersepakat untuk mendirikan BMT NU hanya 22 (dua puluh dua) orang yang bersedia membayar simpanan anggota dan hanya terkumpul modal awal sebesar Rp. 400.000 ,- (empat ratus ribu rupiah). Kenyataan ini, mengharuskan pengurus BMT NU bekerja keras guna meyakinkan mereka dan masyarakat, bahwa BMT NU yang di lahirkan benar-benar dapat bermanfaat bagi peningkatan usaha kecil dan menengah dan simpanan mereka akan aman dan menentramkan karena di kelola secara professional dan bebas dari praktik riba yang di haramkan oleh Allah SWT.

Disaat pengelola BMT NU dan MWC NU hampir putus asa, ada sebuah kejadian yang tidak bisa di lupakan sepanjang sejarahnya BMT NU yaitu terdapat 4 (empat) orang ibu-ibu tua mereka pedagang ikan, pembuat tikar, pedagang bubur, dan soto yang menangis disaat menerima pinjaman dari BMT NU sebesar Rp. 200.000,- dengan jasa pinjaman seikhlasnya. Tangisan ibu-ibu itulah, seolah-olah menyadarkan kami bahwa perjuangan ini harus dilanjutkan, kami tidak boleh putus asa, kami harus belajar dari kegagalan selama ini, kami harus bangkit walaupun banyak rintangan yang menghadang.

Akhirnya sejak tahun 2006 kehadiran BMT NU mulai terasa perkembangannya, dan tangisan tersebut telah memberikan jalan kepada pengurus

untuk bisa melalui masa-masa sulit dan Alhamdulillah hingga sekarang tetap eksis. Hal ini terbukti pada akhir tahun 2006 jumlah asset BMT NU sudah mencapai Rp. 30.361.230,17 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp. 5.356.282.

Melihat perkembangan BMT NU pada akhir 2006, maka pada tanggal 12 April 2007 pengurus melengkapinya legal formalnya sebagai sebuah koperasi agar mendapatkan pengakuan dari pemerintah, dan akhirnya pada tanggal 4 Mei 2007 telah resmi terdaftar di akte notaris dengan nomor : 10, badan hukum: 188.4/11/BH/XVI.26/435.113/2007, SIUP: 503/6731/SIUP-K/435,114/2007, TDP: 132125200588, dan NPWP: 02.599.962.4-608.000.⁸¹

BMT NU cabang Camplong berdiri di pertengahan tahun 2015 yang lalu, tepatnya pada tanggal 10 Juni 2015. Sebelumnya, Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT NU Cabang Camplong bernama Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wa Tamwil Nuansa Umat (KJKS BMT NU). Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT NU merupakan salah satu koperasi yang awalnya bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya.

Dalam hal pembiayaan mereka yang merupakan anggota pembiayaan khusus tidak perlu repot ke kantor KSPPS NU cabang Camplong ataupun cabang lainnya, karena proses administrasi pengajuan permohonan pembiayaan maupun angsuran dapat dilakukan di rumah pemohon. Hal tersebut sekaligus dilakukan untuk perkembangan usaha mereka. Hingga sampai sekarang BMT NU cabang Camplong tetap berdiri dan bertahan.

⁸¹ BMT NU JAWA TIMUR', diakses dari <https://bmtnujatim.com/>, pada tanggal 25 maret 2024 pukul 08:10 WIB.

b. Visi dan Misi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong**1) Visi:**

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga unggul dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2006 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.

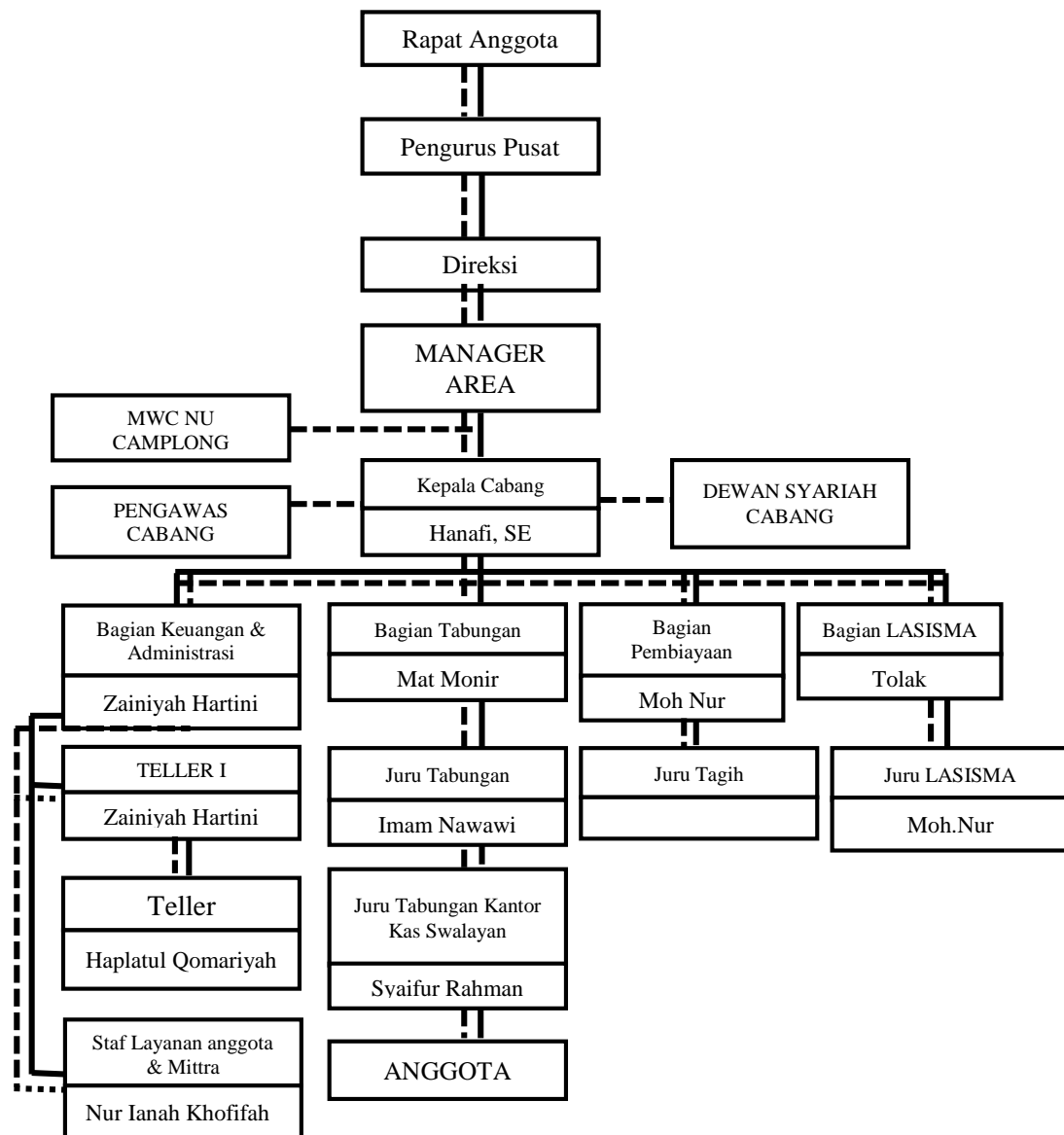
2) Misi:

- ii. Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai.
- iii. Menerapkan dan mengembangkan secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang professional dan amanah.
- iv. Mewujudkan pertumbuhan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya kantor cabang pada tahun 2006.
- v. Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan mampu berbasis Jamaah.
- vi. Mewujudkan penghimpunan dana penyaluran zakat, infaq, shodaqoh, dan waqaf.
- vii. Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
- viii. Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.

- ix. Menciptakan kondisi terbaik sebagai SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melayani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
- x. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.⁸²

c. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang

Camplong



⁸² BMT NU JAWA TIMUR, <https://bmtnujatim.com/>.

d. Produk KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong

1) Produk Tabungan Syariah

i. SIAGA (Simpanan Anggota)

Disediakan bagi anda yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU menggunakan akad musyarakah, siaga terdiri dari : siaga pokok di bayar satu kali sebesar Rp. 100.000,- siaga wajib per bulan Rp. 20.000,- dan siaga khusus di bayar kapan saja dengan setoran minimal Rp. 100.000,-. Siaga pokok dan wajib hanya dapat di Tarik ketika berhenti dari ke-anggota-an sedangkan siaga khusus dapat di Tarik setiap bulan Januari.

ii. SIDIK Fathonah (Simpanan Pendidikan Fathonah)

Simpanan bagi anda yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran kapan saja dan penarikan tahun ajaran baru dan semesteran. Setoran awal Rp. 2.500 dan setoran selanjutnya minimal Rp.500.

iii. SAJADAH (Simpanan Berjangka Wadi'ah Berhadiah)

Simpanan dengan keuntungan yang dapat di nikmati di awal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa di undi. Menggunakan akad wadiah Yad Al-Dhamanah dan dapat di Tarik pada waktu berdasarkan ketentuan berlaku.

iv. SIBERKAH (Simpanan Berjangka Mudharabah)

Keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%. Menggunakan akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran minimal Rp. 500.000 dengan jangka waktu minimal 9 (Sembilan) bulan.

v. SAHARA (Simpanan Haji dan Umrah)

Simpanan yang dapat mempermudah anda menunaikan ibadah haji dan umrah dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umrah. Menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran awal minimal Rp. 100.000,- dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan Haji dan Umrah kecuali udzur syar'i.

vi. SABAR (Simpanan Lebaran)

Simpanan yang bisa mempermudah anda memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dan bagi hasil sebesar 66%. Menggunakan akad mudlarabah muthlaqah dengan setoran awal Rp. 10.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000. Setoran kapan saja dan penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan Ramadhan.

vii. TABAH (Tabungan Mudharabah)

Tabungan yang bisa mempermudah anda dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% menggunakan

akad mudlarabah muthlaqah. Setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.

viii. TARAWI (Tabungan Ukhrawi)

Tabungan yang bisa mempermudah anda dalam memenuhi kebutuhan sehari-sehari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan bagi hasil 40% menggunakan akad mudlarabah muthlaqah. Setoran awal Rp. 10.000 dan selanjutnya minimal Rp. 2.500.

2) Produk Pembiayaan Syariah

i. AL-QARDUL HASAN

Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan atau Cash Tempo.

ii. MURABAHAH DAN BAI' BITSAMANIL AJIL

Pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin/keuntungan BMT NU. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan, 4bulanan, 6bulanan (*Ba'I Bitsamani Ajil*) dan atau *Cash Tempo* (*murabahah*).

iii. RAHN/GADAI

Pembiayaan dengan menyerahkan barang atau bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai

maksimal 92% dari harga barang. Masa pinjaman maksimal 4 bulan dan diperpanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang ditanggung pemilik barang. BMT NU mendapatkan ujrroh / ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 6 untuk setiap kelipatan Rp 10.000 dari harga barang.

iv. PEMBIAYAAN TANPA JAMINAN

Layanan berbasis jamaah (*LASISMA*) merupakan layanan pinjaman/pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok.⁸³

3) Produk jasa

- i. Transfer / kiriman uang antar Bank dan Luar Negara.
- ii. Pendaftaran haji dan umroh.
- iii. Pembayaran tagihan listrik PLN, BPJS, telepon, pulsa, dan lain-lain.
- iv. Pembayaran biaya pendidikan perguruan tinggi.
- v. Layanan antar jemput tabungan dan pembiayaan.

2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan membagikan kuesioner kepada responden. Pada penelitian ini kuesioner yang disebarakan kepada anggota KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong Sampang sebanyak 277 kuesioner. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui

⁸³ BMT NU JAWA TIMUR, <https://bmtnujatim.com/>.

langsung responden dengan mendatangi kantor KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong yang dijadikan sampel oleh peneliti. Berikut ini adalah rincian data penyebaran dan pengembalian kuesioner:

Tabel 4. 1 Rincian Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner

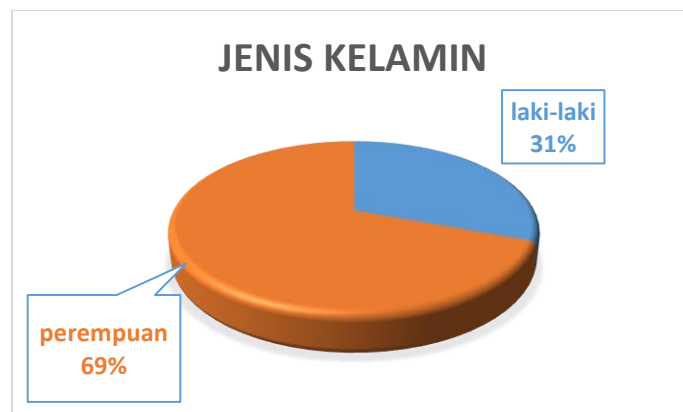
Keterangan	Jumlah
Kuesioner disebarikan	277
Kuesioner tidak kembali	0
Kuesioner kembali	277
Kuesioner digugurkan	0
Kuesioner digunakan	277
Tingkat pengembalian (respon rute)	100%

Sumber: data diolah tahun 2024

b. Deskripsi Data Responden

1. Jenis Kelamin

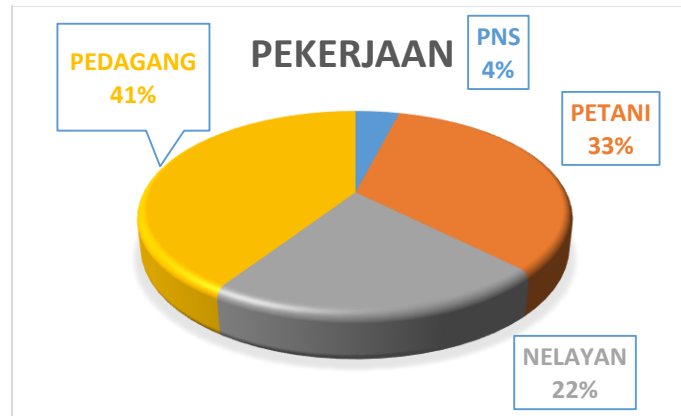
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong didomisili oleh perempuan dengan jumlah 192 anggota (69%) sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 85 anggota (31%).

2. Pekerjaan

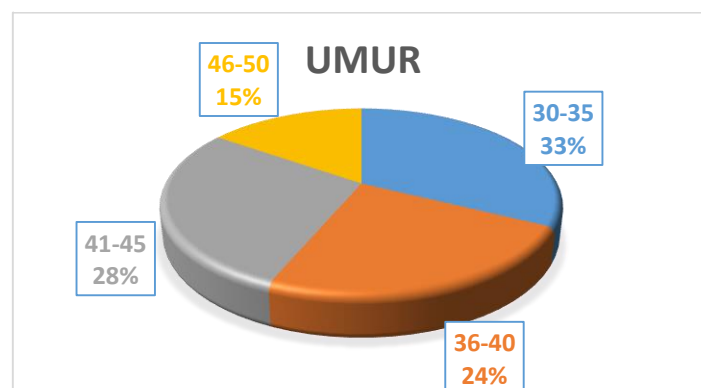
Gambar 4. 2 Pekerjaan Responden



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan pekerjaan anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong diperoleh PNS yaitu sebanyak 11 anggota (4%), nelayan sebanyak 60 anggota (22%), pedagang sebanyak 113 anggota (41%), sedangkan untuk petani sebanyak 93 anggota (33%).

3. Umur

Gambar 4. 3 Umur Responden



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan usia anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong 30-35

tahun sebanyak 89 anggota (33%), yang berusia 36-40 tahun sebanyak 66 anggota (24%), yang berusia 41-45 tahun sebanyak 78 anggota (28%), sedangkan yang berusia 46-50 tahun sebanyak 42 anggota (15%).

c. Skala Pengukuran Responden

Tanggapan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong dapat dijelaskan melalui tanggapan responden yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada distribusi frekuensi pada variabel dibawah ini:

1) Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dijelaskan pada item pernyataan berikut:

Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan

No.	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	-	-	1	0,4	114	41,2	162	58,5	277
2	-	-	-	-	20	7,2	141	50,9	116	41,9	277
3	-	-	1	0,4	54	19,5	143	51,6	79	28,5	277
4	-	-	1	0,4	32	11,6	164	59,2	80	28,9	277
5	-	-	-	-	34	12,3	136	49,1	107	38,6	277
6	-	-	-	-	18	6,5	133	48,0	126	45,5	277
7	-	-	-	-	4	1,4	83	30,0	190	68,6	277

8	-	-	-	-	17	6,1	108	39,0	152	54,9	277
9	-	-	-	-	3	1,1	122	44,0	152	54,9	277
10	-	-	-	-	3	1,1	120	43,3	154	55,6	277

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan sajian tabel diatas, reponden sangat setuju dengan pernyataan Kualitas Pelayanan (X1), sebagian besar berjumlah 190 anggota pada pernyataan “Karyawan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong mampu menanamkan kepercayaan kepada anggota”, artinya pada pernyataan tersebut banyak responden yang memberikan jawaban positif.

2) Tanggapan Responden Tentang Variabel Citra Perusahaan

Tanggapan responden tentang variabel Citra Perusahaan dijelaskan pada item pernyataan berikut:

Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Tentang Citra Perusahaan

No.	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	-	-	15	5,4	120	43,3	142	51,3	277
2	-	-	-	-	21	7,6	133	48,0	123	44,4	277
3	-	-	-	-	16	5,8	111	40,1	150	54,2	277
4	-	-	1	0,4	25	9,0	123	44,4	128	46,2	277
5	-	-	-	-	21	7,6	103	37,2	153	55,2	277
6	-	-	-	-	28	10,1	140	50,5	109	39,4	277
7	-	-	-	-	17	6,1	149	53,8	111	40,1	277
8	-	-	-	-	38	13,7	151	54,5	88	31,8	277

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan sajian tabel diatas, reponden sangat setuju dengan pernyataan Citra Perusahaan (X2), sebagian besar berjumlah 153 anggota pada pernyataan “Saya percaya bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong memiliki komitmen yang kuat terhadap prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan operasional bisnisnya”, artinya pada pernyataan tersebut banyak responden yang memberikan jawaban positif.

3) Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan anggota

Tanggapan responden tentang variabel Kepuasan anggota dijelaskan pada item pernyataan berikut:

Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Anggota

No.	STS		TS		N		S		SS		TOTAL
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	-	-	37	13,4	107	38,6	133	48,0	277
2	-	-	-	-	38	13,7	132	47,7	107	38,6	277
3	-	-	-	-	59	21,3	132	47,7	86	31,0	277
4	-	-	-	-	46	16,6	130	46,6	101	36,5	277
5	-	-	-	-	38	13,7	136	49,1	103	37,2	277
6	-	-	-	-	48	17,3	124	44,8	105	37,9	277

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan sajian tabel diatas, reponden sangat setuju dengan pernyataan Kepuasan Anggota (Y), sebagian besar berjumlah 131 anggota pada pernyataan “Menurut saya Produk Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur

Cabang Camplong yang diperoleh sesuai dengan yang di harapkan”, artinya pada pernyataan tersebut banyak responden yang memberikan jawaban positif.

d. Uji Kualitas Instrumen

1) Uji Validitas

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien korelasi	R_{hitung}	Validitas
Kualitas Pelayanan (X1)	X1-1	0,632	0,1179	Valid
	X1-2	0,643	0,1179	Valid
	X1-3	0,465	0,1179	Valid
	X1-4	0,576	0,1179	Valid
	X1-5	0,570	0,1179	Valid
	X1-6	0,560	0,1179	Valid
	X1-7	0,705	0,1179	Valid
	X1-8	0,619	0,1179	Valid
	X1-9	0,688	0,1179	Valid
	X1-10	0,627	0,1179	Valid
Variabel Citra Perusahaan (X2)	X2-1	0,587	0,1179	Valid
	X2-2	0,576	0,1179	Valid
	X2-3	0,687	0,1179	Valid
	X2-4	0,557	0,1179	Valid
	X2-5	0,626	0,1179	Valid
	X2-6	0,486	0,1179	Valid

	X2-7	0,658	0,1179	Valid
	X2-8	0,540	0,1179	Valid
Variabel Kepuasan Anggota (Y)	Y-1	0,600	0,1179	Valid
	Y-2	0,594	0,1179	Valid
	Y-3	0,676	0,1179	Valid
	Y-4	0,723	0,1179	Valid
	Y-5	0,623	0,1179	Valid
	Y-6	0,602	0,1179	Valid

Sumber: Output SPSS v.24

2) Uji Reliabilitas

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,840	Reliabel
Citra Perusahaan (X2)	0,725	Reliabel
Kepuasan Anggota (Y)	0,706	Reliabel

Sumber: Output SPSS v.24

e. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Cara untuk menguji ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai Variance Inflation (VIF) dan pada model regresi. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,05 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil pengujian multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	,424	1,360
	Citra Perusahaan	,428	1,228
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota			

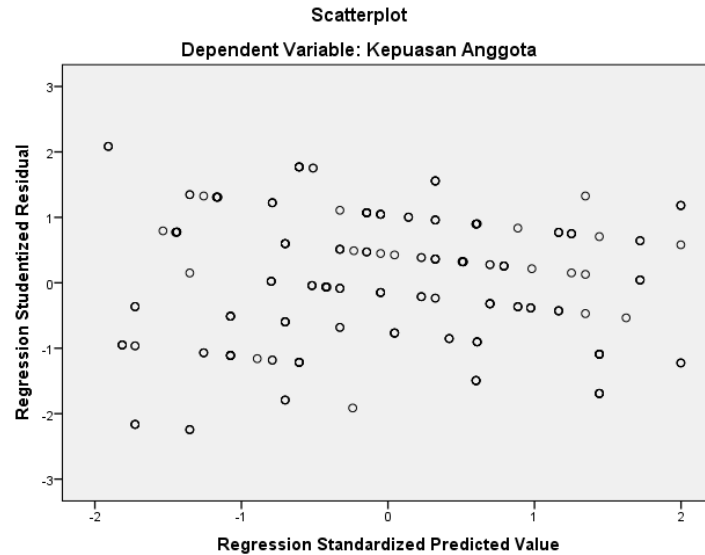
Sumber: Output SPSS v.24

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas berada diatas 0,05 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas tidak terjadi multikolinearitas. Artinya bahwa tidak terjadi korelasi antar variabel bebas.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menguji apakah terdapat ketimpangan varians sisa observasi dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode scatterplot dengan memplot nilai ZPRED (nilai prediksi) terhadap nilai residualnya.

Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan diagram di atas terlihat bahwa titik-titik pada grafik *scatterplot* tidak membentuk pola yang jelas, melainkan menyebar ke atas dan ke bawah dari angka 0 pada sumbu Y, sehingga grafik di atas tidak dapat terbaca dengan jelas. Hal ini menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Artinya *variance* dari *residual* satu pengamatan yang lain tetap.

3) Uji Autokorelasi

Tujuan uji autokorelasi adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan autokorelasi dalam model regresi. Tes Durbin Watson (DW) digunakan dalam penelitian ini. Keputusan diambil dengan cara membandingkan DW dihitung dengan DW tabel. Berikut hasil uji autokorelasi.

Tabel 4. 8 Hasil Uji Autokorelasi

Model summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,831 ^a	,690	,681	2,289	1,821
b. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, kualitas Pelayanan					
e. Dependent Variabel: kepuasan Anggota					

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan tabel diatas nilai Durbin-Watson sebesar 1,821. Nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel DW menggunakan signifikansi 5% dengan rumus (n;k). n adalah jumlah sampel = 277 dan k adalah jumlah variabel bebas = 2. Oleh karena itu diperoleh nilai dL dan dU sebagai: Hasil uji autokorelasi diperoleh sebagai berikut:

n	DW	dL	dU	4-dL	4-dU	Keputusan
277	1,821	1,79306	1,80792	2,20694	2,19208	Tidak ada Autokorelasi Positif dan Negatif

4) Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Suatu model regresi dikatakan baik apabila mempunyai distribusi normal atau data mendekati normal. Uji One Sample Kolmogorov Smirnov digunakan sebagai metode pengujian normalitas dalam penelitian ini. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi > 0,05, dan

sebaliknya, residu tidak berdistribusi normal jika nilai signifikansi $< 0,05$. Berikut hasil salah satu sampel uji Kolmogorov Smirnov:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogrov-smirnov Test		
		Unstandadized Residual
N		277
Normal parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,28110236
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,089
	Negative	-,047
Test Statistic		,089
Asyp. Sig. (2-tailed)		,168 ^c
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data.		

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas dengan menggunakan uji one sampel Kolmogorov Smirnov Asymp.Sig. sebesar 0,168. Dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal karena nilai signifikansinya $> 0,05$.

B. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini model persamaan regresi linear berganda yang disusun untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Anggota adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + e$$

Dari hasil analisis menggunakan program SPSS versi 24, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefisien		Standardized coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	2,132	,302		7,068	,000
	Kualitas Pelayanan	,278	,037	,398	7,422	,000
	Citra perusahaan	,200	,042	,254	4,734	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota.						

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan analisis regresi linear berganda pada tabel diatas diperoleh koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan (X_1) = 0,278, Citra Perusahaan (X_2) = 0,200 dengan konstanta sebesar (2,132). Sehingga model persamaan regresi yang diperoleh pada penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 2,132 + 0,278X_1 + 0,200X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 2,132 menyatakan bahwa jika variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan) tidak dipertimbangkan (bernilai nol), maka kepuasan anggota bernilai 2,132.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,278 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% variabel minat kerja (X_1), maka kepuasan anggota akan naik sebesar 0,278 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
- c. Nilai koefisien regresi variabel religiusitas (X_2) sebesar 0,200 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% variabel citra perusahaan (X_2), maka kepuasan anggota akan naik sebesar 0,200 dengan anggapan variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

2. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Citra Perusahaan (X_2), mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Anggota (Y). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig $< 0,05 \rightarrow$ tolak H_0 , H_a diterima
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai sig $> 0,05 \rightarrow$ terima H_0 , H_a di tolak

Hasil uji t (parsial) penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 24 dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji T

coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefisien		Standardized coefficients	T	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	2,132	,302		7,068	,000
	Kualitas Pelayanan	,278	,037	,398	7,422	,000
	Citra perusahaan	,200	,042	,254	4,734	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota.						

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan hasil uji t pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Dilihat pada nilai t-test pada kolom sig. Untuk variabel kualitas pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan $t_{hitung} 7,422 > t_{tabel} 1,968$. Ini berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.
- 2) Pada variabel citra perusahaan sebesar $0,000 < 0,05$ sedangkan $t_{hitung} 4,734 > t_{tabel} 1,968$. Ini berarti variabel citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

3. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen, dengan $\alpha = 0,05$. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Dengan membandingkan F-hitung dan F-tabel
 - 1) Jika $F_{tabel} > F_{hitung}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Jika $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

1) Jika angka probabilitas signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Jika angka probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Hasil uji signifikan secara simultan variabel independen dengan SPSS versi 24 sebagai berikut.

Tabel 4. 12 Hasil Uji F

ANNOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig
1	Regresion	1,511	2	,756	53,639	,000 ^b
	Residual	3,860	274	,014		
	Total	5,371	276			
a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota						
b. Predictors (Constant), Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Output SPSS v.24

Hasil uji F tersebut diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 53,639 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari signifikan 0,05). Nilai F_{tabel} sebesar 2,637. Hal tersebut berarti H_0 ditolak H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

4. Koefisien Detereminasi (R^2)

Uji determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y). Berikut ini hasil perhitungan uji koefisien determinasi R^2 .

Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi R2

Model summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate
1	,831 ^a	,690	,681	2,289
a. Predictions (constant), Citra Perusahaan, Kualitas pelayan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota				

Sumber: Output SPSS v.24

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat angka koefisien determinasi R^2 yang diperoleh sebesar 0,690. Artinya pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota menabung sebesar 69,0% sedangkan sisanya sebesar 31,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan dalam penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan pembahasan terhadap masing-masing variabel yang dibahas di dalam penelitian ini. Berikut penjelasan mengenai pengujian hipotesis akan diuraikan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong.

Hasil penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_a diterima atau H_0 ditolak pada tingkat signifikan 5% dan pada t_{hitung} $7,422 > t_{tabel}$ 1,968. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas bahwa kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik terhadap kepuasan anggota, karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong, anggota akan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga anggota akan terus selalu menabung menggunakan produk Tabungan Mudharabah.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Selvy Normalasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati (2013), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan” Dimana variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sig $0,000 < 0,05$

2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jatim Cabang Camplong

Hasil penelitian untuk variabel Citra Perusahaan sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_a diterima atau H_0 ditolak pada tingkat signifikan 5% dan pada t_{hitung} $4,734 > t_{tabel}$ 1,968. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa variabel

citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota tabungan mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa citra perusahaan yang baik akan menentukan tingkat kepuasan anggota. Menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan menyenangkan akan membuat anggota merasa nyaman dan termotivasi. Anggota akan membandingkan citra perusahaan dengan yang lain. Seperti keamanan perusahaan dalam menjaga dana nasabah. Dimana, semakin baik citra perusahaan atau kesan yang diberikan mampu memberikan kepuasan kepada anggota maka akan semakin tinggi kepuasan anggota tersebut.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ni Nyoman Wati, Mirah Ayu Putri Trarintya, I Putu Putra Astawa (2023). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah” Dimana variabel citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai sig $0,000 < 0,05$.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Anggota Tabungan Mudharabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Camplong.

Dari hasil uji F (simultan) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 68,555 dengan taraf signifikan sebesar 0,000 dan nilai F_{tabel} 2,637. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal tersebut berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan nilai sig $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini bisa dilihat juga dari koefisien determinasi R^2 yang diperoleh sebesar 0,690. Artinya pengaruh yang diberikan variabel kualitas

pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota menabung sebesar 69,0% sedangkan sisanya sebesar 31,0% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.