

BAB IV

DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Profil KSPPS NURI JATIAM Kantor Cabang Palduding Pamekasan

a. Sejarah berdirinya KSPPS NURI JATIM Kantor Cabang Palduding

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Nuri Jawa Timur (KSPPS NURI JATIM) yang sebelumnya dikenal 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.

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 Timur. Selanjutnya, berdasarkan pengesahan Akta Perubahan Anggaran Dasar dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur Nomor: P2T/10/09.02/01/XII/2014, tanggal 11 Desember 2014, secara resmi menjadi binaan Pemerintah Provinsi Jawa Timur

melalui Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Pada 2019 resmi beralih status dari KSN JATIM menjadi KSPPS NURI JATIM.

Sebagai salah satu lembaga keuangan non bank, KSPPS NURI JATIM berperan sebagai lembaga intermediasi antara potensi yang dimiliki masyarakat 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.¹

b. Visi Misi

Visi merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu lembaga. Sedangkan misi adalah hal-hal yang perlu dilakukan untuk mewujudkan visi. Adapun visi dan misi KSPPS Nuri Jatim adalah sebagai berikut:

Visi:

terwujudnya koperasi syariah yang unggul dan kompetitif sebagai pilar pembangunan ekonomi umat

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.

¹<https://nurijatim.com/sekilas-sejarah/>

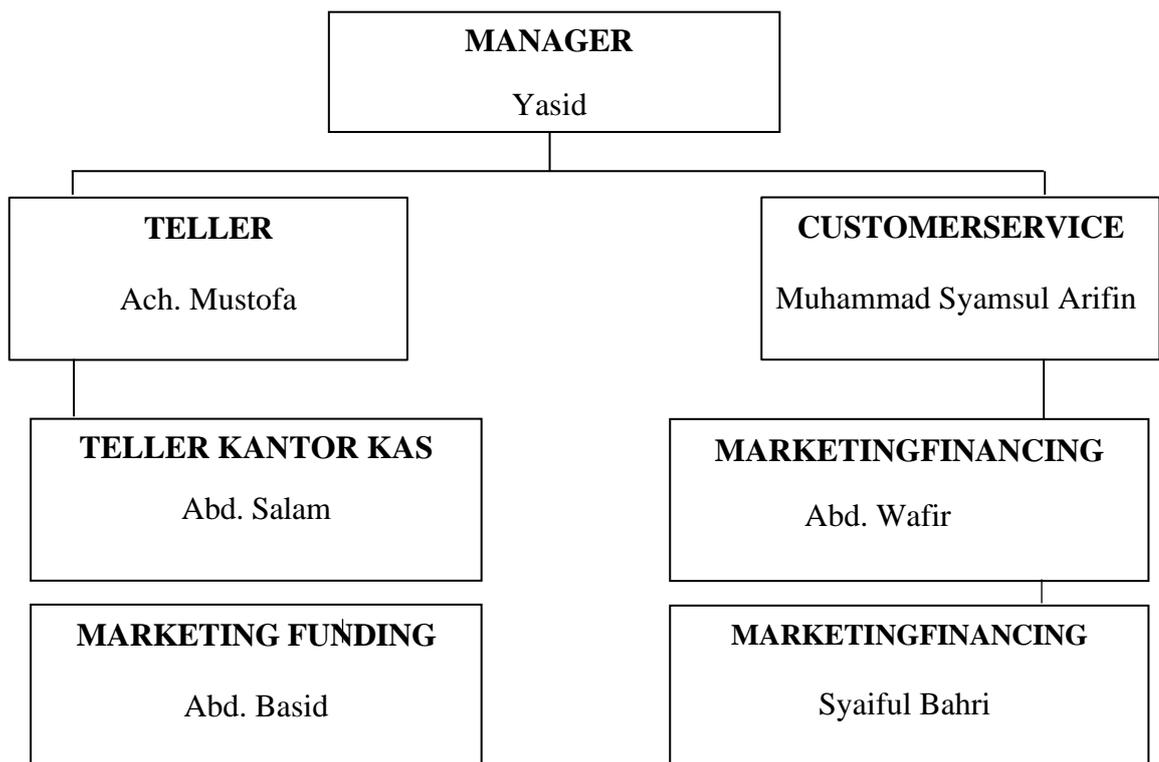
- 5) Menciptakan pengusaha muslim yang tangguh di lingkungan masyarakat.
- 6) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya dikalangan anggota melalui sistem syariah

c. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

STRUKTUR KSPPS NURI JATIM KANTOR

CABANG PALDUDING



2. Deskripsi Data Penelitian dan Responden

a. Deskripsi Data Penelitian

B. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada responden. Penelitian ini menyebarkan 98 kuesioner pada anggota KSPPS NURI JATIM Kantor Cabang Palduding Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui langsung responden dengan mendatangi Kantor KSPPS NURI JATIM Kantor Cabang Palduding Pamekasan yang dijadikan sampel oleh peneliti. Berikut rincian data penyebaran dan pengembalian kuesioner yang ditunjukkan dalam tabel di bawah ini :

C. Tabel 4.1

D. Rincian Penyebaran Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebarkan	98
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	98
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	98
Tingkat pengembalian (respon rate)	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan (usable respon rate)	100%

Sumber: data diolah tahun 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner yang di analisis lebih lanjut sebanyak 98 kuesioner dengan tingkat pengembalian 100%

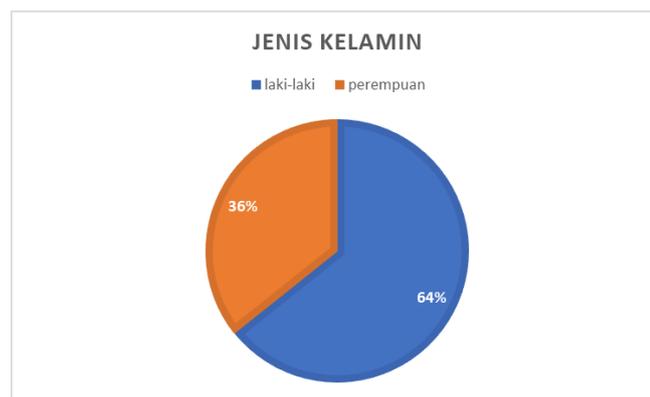
b. Deskripsi Data Responden

1) Jenis kelamin

Berikut ini merupakan rincian jenis kelamin responden dalam penelitian ini:

Gambar 4.2

Jenis kelamin



E. Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS NURI JATIM Kantor Cabang Palduding Pamekasandiperoleh laki-laki yakni sebanyak 63 anggota (64%), sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 anggota (36%).

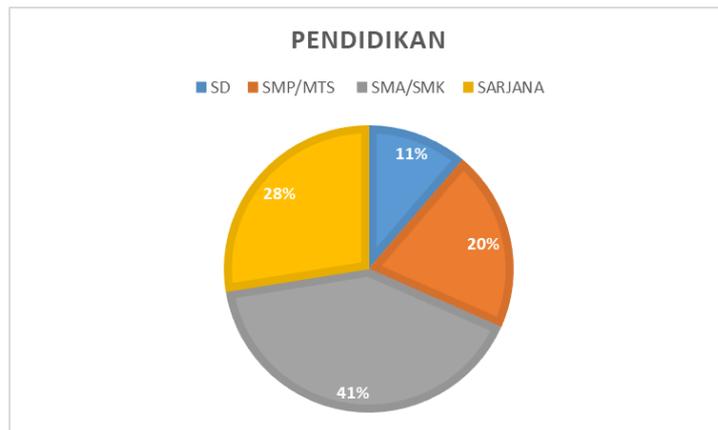
2) Pendidikan

Berikut ini merupakan rincian pendidikan responden dalam penelitian ini:

F.

G. Gambar4.3

H. Pendidikan



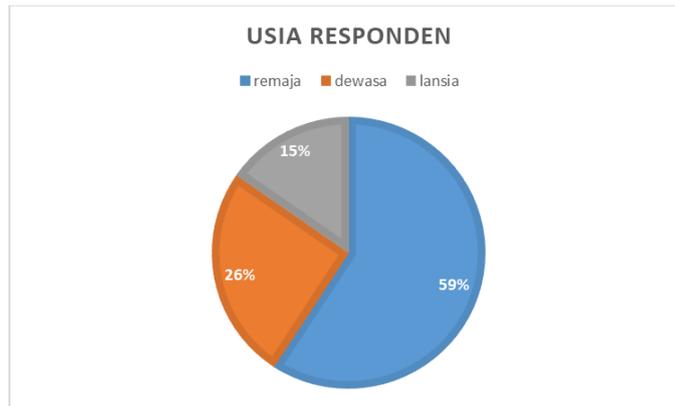
J. Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan jenis kelamin anggota KSPPS NURI JATIM Cabang Pakong Pamekasan diperoleh SD yakni sebanyak 11 anggota (11%), SMP/MTS sebanyak 20 anggota (20%), SMA/SMK sebanyak 40 Anggota (41%), dan S1 sebanyak 27 anggota (28%).

3) Usia Responden

K. Berikut merupakan rincian usia responden dalam penelitian ini :

Gambar 4.4

Usia Responden



L. Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa data penelitian berdasarkan usia responden anggota KSPPS NURI JATIM Cabang Palduding Pamekasan usia 15-24 diperoleh 58 anggota (59%), usia 25-59 sebanyak 25 anggota (26%), dan usia > 60 sebanyak 15 anggota (15%).

3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dimana kuesioner tersebut diberikan kepada anggota yang menggunakan produk SISUKA di KSN Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebagai tanggapan responden dalam penelitian ini. Variabel bebas terdiri dari dua variabel. Variabel pertama adalah Kualita Layanan (X1) dengan jumlah pernyataan sebanyak 5 butir. Variabel kedua adalah Kualita Ptoduk (X2) dengan jumlah pernyataan sebanyak 8 butir. Sedangkan untuk variabel terikat adalah Loyalitas Anggota (Y) dengan jumlah pernyataan 5 butir. Sehingga jumlah keseluruhan pernyataan adalah 18 butir. Untuk menjawab rumusan masalah, maka dilakukan kriteria penilaian sebagai berikut:

- a. Nilai kumulatif adalah nilai dari setiap pernyataan yang merupakan jawaban dari responden
- b. Persentase adalah nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensi dikali %

c. Jumlah responden adalah 100 anggota, dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar = $100 \times 5 = 500$ dan jumlah kumulatif terkecil = $100 \times 1 = 100$. Adapun nilai persentase terkecil adalah $(100 : 500) \times 100\% = 20\%$. Nilai rentang = $100\% - 20\% = 80\%$, jika dibagi 5 ($80\% : 5$) skala pengukuran maka didapat nilai interval persentase sebesar 16%. Maka kategori interpretasi skor dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2

Kategori Interpretasi Skor

Hasil Perhitungan	Kategori
20 - 36%	Tidak Kuat
37 - 52%	Cukup Kuat
53 - 68%	Sedang
69 - 84%	Kuat
85 - 100%	Sangat Kuat

Sumber: data primer yang diolah tahun 2024

Tanggapan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mengenai pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan dapat dijelaskan melalui tanggapan responden yang diperoleh dari hasil angket/kuesioner yang telah disebar, maka untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada distribusi frekuensi variabel dibawah ini:

1) Variabel Kualitas Layanan (X1)

Tanggapan dari responden terkait variabel kualitas layanan (X1) dijelaskan oleh item pernyataan sebagai berikut ini:

Tabel 4.3

Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Layanan (X1)

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	54	55,1	44	49,9	-	-	-	-	-	-	98
2.	43	43,9	55	56,1	-	-	-	-	-	-	98
3.	60	61,2	38	38,8	-	-	-	-	-	-	98
4.	54	55,1	44	49,9	-	-	-	-	-	-	98
5.	15	15,3	58	59,2	25	25,5	-	-	-	-	98
Jumlah	226		239		25		-		-		490

Sumber: data primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item pernyataan kualitas layanan (X1) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 226 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 239 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab kurang setuju sebanyak 25 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum R \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(226 \times 5) + (239 \times 4) + (25 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(98 \times 5 \times 5)}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{\{1130 + 956 + 75 + 0 + 0\}}{2450} \\
&= \frac{2161}{2450} \\
&= 0,8820 \times 100\% \\
&= 88\% \text{ (Sangat Kuat)}
\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan skor di atas, diperoleh hasil sebesar 88%. Dimana nilai tersebut berada diantara kategori 85% - 100% dengan tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti yaitu dikategorikan sangat kuat.

2) Variabel Kualitas Produk (X2)

Tanggapan dari responden terkait variabel kualitas produk (X2) dijelaskan oleh item pernyataan sebagai berikut ini:

Tabel 4.4

Tanggapan Responden tentang Variabel Kualitas Produk (X2)

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	26	26,5	71	72,5	1	1,0	-	-	-	-	98
2.	42	42,9	56	57,1	-	-	-	-	-	-	98
3.	19	19,4	78	79,6	1	1,0	-	-	-	-	98
4.	43	43,9	55	56,1	-	-	-	-	-	-	98
5.	40	40,8	58	59,2	-	-	-	-	-	-	98
6.	54	55,1	44	44,9	-	-	-	-	-	-	98
7.	71	72,4	27	27,6	-	-	-	-	-	-	98
8.	76	77,6	22	22,4	-	-	-	-	-	-	98
Jumlah	371		411		2		-		-		784

Sumber: data primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item pernyataan kualitas produk (X2) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 371 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 8 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 411 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 8 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab kurang setuju sebanyak 2 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 8 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum R \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 8)} \\ &= \frac{\{(371 \times 5) + (411 \times 4) + (2 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(98 \times 5 \times 8)} \\ &= \frac{\{1855 + 1644 + 6 + 0 + 0\}}{3920} \\ &= \frac{3505}{3920} \\ &= 0,8941 \times 100\% \\ &= 89\% \text{ (Sangat Kuat)} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan skor di atas, diperoleh hasil sebesar 89%. Dimana nilai tersebut berada diantara kategori 85% - 100% dengan tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti yaitu dikategorikan sangat kuat.

3) Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Tanggapan dari responden terkait variabel loyalitas anggota (Y) dijelaskan oleh item pernyataan sebagai berikut ini:

Tabel 4.5

Tanggapan Responden tentang Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	9	9,2	53	54,1	36	36,7	-	-	-	-	98
2.	8	8,2	35	35,7	55	56,1	-	-	-	-	98
3.	57	58,2	41	41,8	-	-	-	-	-	-	98
4.	39	39,8	58	59,2	1	1,0	-	-	-	-	98
5.	44	44,9	54	55,1	-	-	-	-	-	-	98
Jumlah	157		241		92		-		-		490

Sumber: data primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan pada item pernyataan loyalitas anggota (Y) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 157 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 241 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab kurang setuju sebanyak 92 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden.

$$\begin{aligned}
 \text{Skor} &= \frac{\{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum R \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)\}}{(n \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{(157 \times 5) + (241 \times 4) + (92 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)\}}{(98 \times 5 \times 5)} \\
 &= \frac{\{785 + 964 + 276 + 0 + 0\}}{2450} \\
 &= \frac{2025}{2450}
 \end{aligned}$$

$$= 0,8265 \times 100\%$$

$$= 83\% \text{ (Kuat)}$$

Berdasarkan perhitungan skor di atas, diperoleh hasil sebesar 83%. Dimana nilai tersebut berada diantara kategori 69% - 84% dengan tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti yaitu dikategorikan kuat.

4. Uji Kualitas Data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak untuk digunakan. Peneliti menggunakan analisis dengan SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) versi 24. Berikut ini merupakan hasil uji validitas dan reliabilitas:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Hasil ini dapat dilakukan dengan uji signifikan yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} . Untuk mencari r_{tabel} yaitu dengan cara *degree of freedom* ($df = n-2$), dimana n merupakan jumlah sampel dan *alpha* ($\alpha = 5\%$ atau $0,05$). Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai r positif, maka item tersebut dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya.

Pada penelitian ini, besarnya $df = 98-2$ atau $df = 96$ dan *alpha* ($\alpha = 5\%$ atau $0,05$) sehingga diperoleh $r_{tabel} = 0,1986$. Selanjutnya hasil perhitungan menggunakan SPSS, diperoleh nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Item Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	X1.1	0,511	0,1986	Valid
	X1.2	0,581	0,1986	Valid
	X1.3	0,695	0,1986	Valid
	X1.4	0,821	0,1986	Valid
	X1.5	0,581	0,1986	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,653	0,1986	Valid
	X2.2	0,869	0,1986	Valid
	X2.3	0,644	0,1986	Valid
	X2.4	0,757	0,1986	Valid
	X2.5	0,887	0,1986	Valid
	X2.6	0,665	0,1986	Valid
	X2.7	0,616	0,1986	Valid
	X2.8	0,406	0,1986	Valid
Loyalitas Anggota (Y)	Y.1	0,784	0,1986	Valid
	Y.2	0,625	0,1986	Valid
	Y.3	0,617	0,1986	Valid
	Y.4	0,572	0,1986	Valid
	Y.5	0,607	0,1986	Valid

Sumber: output SPSS versi 24, data primer diolah tahun 2024

Keterangan: $r_{hitung} > 0,1986$, maka dikatakan valid

$r_{hitung} < 0,1986$, maka dikatakan tidak valid

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa masing-masing pernyataan dari variabel yaitu variabel kualitas layanan (X1), kualitas produk (X2), dan loyalitas anggota (Y) dinyatakan valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ berdasarkan tabel di atas.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Cronbach's Alpha* suatu variabel $> 0,60$ maka instrumen tersebut *reliable*, begitupun juga sebaliknya. Berikut ini adalah tabel hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,623	<i>Reliable</i>
Kualitas Produk (X2)	0,846	<i>Reliable</i>
Loyalitas Anggota (Y)	0,643	<i>Reliable</i>

Sumber: output SPSS versi 24, data primer diolah tahun 2024

Keterangan: *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka dikatakan *reliable*

Cronbach's Alpha $< 0,60$ maka dikatakan tidak *reliable*

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, maka semua indikator dari variabel persepsi masyarakat dan keputusan menabung pada tabel di atas dikatakan *reliable*, karena nilai dari *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Oleh karena itu, indikator yang

digunakan oleh variabel kualitas layanan (X1), kualitas produk (X2), dan loyalitas anggota (Y) dapat dipercaya untuk bisa digunakan sebagai alat ukur variabel.

5. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menilai baik atau tidaknya nilai regresi yang digunakan selama penelitian ini. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSN Jatim Cabang Palduding Pamekasan, sehingga pada uji asumsi klasik digunakan untuk menguji persepsi masyarakat terhadap keputusan menabung. Uji asumsi klasik yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen dan dependen nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan bantuan SPSS versi 24 yang dapat dilihat di bawah ini:

Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	98

Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,27724107
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,079
	Negative	-,045
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed)		,140 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: output SPSS versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*, maka diperoleh nilai *Asymp. Sig.* sebesar $0,140 > \alpha (0,05)$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan kolerasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas. Ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas. Hasil analisis data untuk uji multikolinearitas menggunakan SPSS versi 24. Berikut hasil analisis data untuk uji multikolinearitas:

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,485	2,212		-,219	,827		
	Kualitas Layanan	,404	,082	,375	4,915	,000	,918	1,090
	Kualitas Produk	,342	,053	,495	6,495	,000	,918	1,090

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: output SPSS versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model persamaan regresi. Hal ini karena masing-masing variabel independen memiliki nilai VIF ($X = 1,090$) kurang dari 10 dan nilai tolerance ($X = 0,918$) lebih dari 0,10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variancedari* residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Variabel dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai sig $> 0,05$ dan apabila nilai sig $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas. Ada

atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui menggunakan uji *glejser*. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser*:

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,223	1,378		-,888	,377
	Kualitas Layanan	,000	,051	-,001	-,008	,994
	Kualitas Produk	,062	,033	,198	1,885	,062

a. Dependent Variable: ABS_RES_1

Sumber: output SPSS versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji *glejser* di atas menunjukkan bahwa nilai sig Variabel X1 sebesar 0,994 dan Variabel X2 sebesar 0,062. Berdasarkan hasil tersebut nilai sig Variabel X1 dan X2 > 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah di dalam model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada sebelumnya. Model regresi

yang baik seharusnya tidak ada masalah autokolerasi. Cara yang dilakukan untuk mendeteksi gejala autokolerasi adalah uji *Durbin Watson* dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Hasil pengolahan data uji *Durbin Watson* menggunakan SPSS versi 24 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10

Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,702 ^a	,493	,482	1,291	2,045
a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan					
b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota					

Sumber: output SPSS versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Durbin Watson (DW) sebesar 2,045 untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi maka nilai DW hitung dibandingkan dengan nilai DW pada tabel berikut:

Tabel 4.11

Hasil keputusan Uji Autokorelasi

D _L	D _U	4-D _L	4-D _U	DW	Keputusan
1,6296	1,7128	2,3704	2,2872	2,045	Tidak Terjadi Autokorelasi

Sumber: data primer diolah tahun 2024

Keterangan:

Nilai DW diperoleh dari tabel *Durbin Watson* dengan ketentuan 5% dimana n (sampel) = 98 serta k (jumlah variabel bebas) = 2

Dari keterangan diatas nilai DW sebesar 2,045 sehingga nilai DW diantara nilai $Du = 1,7128$ dan nilai $4-Du = 2,2872$ ($Du < DW < 4-Du$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif pada data yang diuji.

M. Pembuktian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Perbedaan mendasar analisis regresi linear sederhana dan berganda adalah jumlah variabel bebas. Analisis regresi linear sederhana memiliki satu variabel bebas, sedangkan regresi linear berganda lebih dari satu variabel bebas. Hasil analisis regresi linear berganda dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 4.12

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a				
	Unstandardized	Standardized		
Model	Coefficients	Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,485	2,212		-,219	,827
	Kualitas Layanan	,404	,082	,375	4,915	,000
	Kualitas Produk	,342	,053	,495	6,495	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota						

Sumber: data primer diolah peneliti, 2024

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar -0,485. Variabel X1 memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,404. Variabel X2 memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,342. Sedangkan *standart error* memiliki nilai sebesar 2,212. Berdasarkan uraian tersebut diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -0,485 + 0,404X_1 + 0,342X_2 + e$$

Keterangan:

- Nilai *constant* sebesar -0,485. Nilai tersebut menunjukkan jika variabel X1 dan X2 (bebas) tidak dipertimbangkan atau bernilai nol, maka loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan sebesar -0,485.
- Nilai koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,404. Nilai tersebut menunjukkan jika terjadi peningkatan 1% pada variabel X1, maka loyalitas anggota pada

produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan meningkat sebesar 0,404 dengan asumsi variabel-variabel lain dianggap tetap.

- c. Nilai koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,342. Nilai tersebut menunjukkan jika terjadi peningkatan 1% pada variabel X2, maka loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan meningkat sebesar 0,342 dengan asumsi variabel-variabel lain dianggap tetap.
- d. Nilai *standart error* sebesar 2,212. Nilai tersebut menunjukkan jika terjadi penyimpangan, maka nilai penyimpangannya sebesar 2,212. Semakin kecil nilai *standart error*, maka nilai penyimpangan juga semakin kecil.

2. Uji T (Parsial)

Uji t (parsial) dua variabel *independent* terhadap variabel *dependent* digunakan untuk mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel *independent* terhadap variabel *dependent* dengan *alpha* (α) = 5% atau 0,05 dari pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel *independent* secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel *independent* secara individual berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Berikut ini adalah hasil uji signifikansi secara parsial (individual) masing-masing variabel *independent* (bebas):

Tabel 4.13

Hasil Analisis Uji T

Coefficients ^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,485	2,212		-,219	,827
	Kualitas Layanan	,404	,082	,375	4,915	,000
	Kualitas Produk	,342	,053	,495	6,495	,000
a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota						

Sumber: output SPSS versi 24, data primer diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil analisis uji t (parsial) pada tabel diatas, masing-masing Variabel X1 dan X2 diperoleh t_{hitung} sebesar 4,915 dan 6,495 dengan masing-masing taraf signifikasi Variabel X1 dan X2 sebesar 0,000. Nilai t_{tabel} ($n-k = 98 - 2 = 96$) untuk model regresi tersebut yaitu 1,98498. Hasil uji t dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

a) Variabel X1

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai signifikasi Variabel X1 $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} Variabel X1 $4,915 > t_{tabel}$ 1,98498, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y) pada produk SISUKA di KSN Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

b) Variabel X2

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai signifikansi Variabel X2 $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} Variabel X2 $6,495 > t_{tabel}$ 1,98498, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Anggota (Y) pada produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

3. Uji F (Simultan)

Tujuan uji simultan mengetahui pengaruh variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Pengambilan keputusan uji simultan dijabarkan sebagai berikut:

- a. Variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terkait apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan $f_{hitung} > f_{tabel}$.
- b. Variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terkait apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $f_{hitung} < f_{tabel}$.

Tabel 4.14

Hasil Analisis Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153,647	2	76,824	46,121	,000 ^b
	Residual	158,240	95	1,666		
	Total	311,888	97			
a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Layanan						

Sumber: output SPSS versi 24, data primer di olah peneliti, 2024

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa Variabel X1 dan X2 berpengaruh simultan terhadap Variabel Y dengan nilai $f_{tabel} (n - k - 1 = 98 - 2 - 1 = 95)$ untuk model regresi tersebut yaitu 3,09. Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil uji simultan, dimana nilai $f_{hitung} 46,121 > f_{tabel} 3,09$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Anggota (Y) pada produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan.

N. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner langsung kepada responden, Penelitian ini menyebarkan 98 kuesioner kepada anggota KSPPS NURI JATIM Kantor Cabang Palduding Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung, peneliti menemui langsung responden dengan mendatangi kantor KSPPS NURI JATIM Cabang Palduding Pamekasan yang di jadikan sebagai sampel oleh peneliti.

Dari hasil penelitian tersebut memperoleh data berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 63 anggota atau (64%). Sedangkan yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 35 anggota atau (36%). Maka dapat di artikan bahwa yang menabung di kantor KSPPS NURI JATIM Cabang Palduding kebanyakan berjenis kelamin laki-laki.

Sedangkan hasil data berdasarkan jenjang pendidikan yakni SD sebanyak 11 anggota atau (11%), SMP\MTS sebanyak 20 anggota atau (20%), SMA/SMK

sebanyak 40 anggota atau (41%), dan S1 sebanyak 20 anggota atau (28%). Maka dapat diartikan bahwa banyaknya yang menabung di KSPPS NURI JATIM Kantor Cabang Palduding Pamekasan yaitu dari kalangan SMA\SMK.

Selanjutnya berdasarkan usia, peneliti memperoleh data usia data responden yakni dari usia 15-24 tahun sebanyak 58 anggota atau (59%), usia 25-59 tahun sebanyak 25 anggota (26%), dan usia > 60 tahun sebanyak 15 anggota (15%). Maka dapat diartikan bahwa banyaknya yang menabung di kantor KSPPS NURI JATIM Cabang Palduding Pamekasan rata-rata usia 12-24 tahun.

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan

Berdasarkan hasil data responden yang memberikan tanggapan terhadap kualitas layanan (X1) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 226 yang di kalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 239 dari jumlah jawaban yang di kalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 25 dari jumlah jawaban yang di kalkulasiikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden. Maka memperoleh skor sebesar 88% dimana nilai tersebut berada di antara 80% - 100% dengan di kategorikan sangat kuat.

Tabel 4.15

Responden kualitas layanan

variabel	usia responden	sangat setuju	setuju	kurang setuju	total
X1.1	remaja	41	35		76
	dewasa	13	9		22
total		54	44		98
X1.2	remaja	35	41		76
	dewasa	8	14		22
total		43	55		98
X1.3	remaja	44	32		76
	dewasa	16	6		22
total		60	38		98
X1.4	remaja	41	35		76
	dewasa	13	9		22
total		54	44		98
X1.5	remaja	20	55	1	76
	dewasa	6	16	0	22
total		26	71	1	98

Hasil data kuesioner berdasarkan usia responden terbanyak variable kualitas layanan (X1.1) sangat setuju remaja 41 dan sangat setuju dewasa 13 (X1.2) setuju remaja 41 dan setuju dewasa 14 (X1.3) sangat setuju remaja 44 dan sangat setuju dewasa 16 (X1.4) sangat setuju remaja 41 dan sangat dewasa 13 (X1.5) setuju remaja 55 dan setuju dewasa 16.

Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan (H_0 ditolak dan H_a diterima). Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil uji parsial, dimana nilai t-hitung sebesar 4,915 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$ atau nilai t-hitung ($4,915 > t$ -tabel (1,98498)).

Berdasarkan uraian di atas dapat di jelaskan bahwa kualitas layanan yang baik akan memberikan dampak baik terhadap loyalitas anggota,

karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa lembaga keuangan syariah akan lebih lancar. Pelayanan juga merupakan daya penarik bagi (calon) anggota untuk menjadi anggota.²

Kualitas pelayanan yang dirasakan anggota merupakan penilaian global, berhubungan dengan transaksi spesifik, lebih abstrak, dan eksklusif. Karena didasarkan pada persepsi-persepsi kualitas yang berhubungan dengan kepuasan serta komparasi harapan-harapan dengan persepsi-persepsi kinerja produk jasa. Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan.³

² Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 152-153.

³ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 90-91

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dengan hasil bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh pada loyalitas anggota karena kualitas layanan adalah sebuah jasa yang dilakukan oleh pihak koperasi untuk memenuhi harapan anggota. Penelitian oleh Eri Setiadi tahun 2022 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Depok” berpengaruh signifikan. Penelitian tersebut menunjukkan nilai t-hitung sub Variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y) $0,397 > t$ -tabel $0,202$.

Penelitian yang lain dilakukan oleh Syafira Ulfa tahun 2018 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Petisah)” berpengaruh signifikan. Penelitian tersebut menunjukkan nilai signifikansi sub variabel Kualitas Layanan (X) terhadap Loyalitas Nasabah (Z) $0,000 < 0,05$ sehingga kualitas layanan dikatakan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan

Berdasarkan hasil data responden yang memberikan tanggapan terhadap kualitas produk (X2) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 371 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 8 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 411 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 8 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab kurang setuju sebanyak 2 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 8 item pernyataan yang diberikan kepada responden. Maka memperoleh hasil sebesar

88%. Dimana nilai tersebut berada diantara kategori 85% - 100% dengan tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti yaitu dikategorikan sangat kuat.

Tabel 4.16

Responden kualitas produk

variabel	usia responden	sangat setuju	setuju	kurang setuju	total
X2.1	remaja	20	55	1	76
	dewasa	6	16	0	22
total		26	71	1	98
X2.2	remaja	32	44		76
	dewasa	10	12		22
total		42	56		98
X2.3	remaja	13	62	1	76
	dewasa	6	16	0	22
total		19	78	1	98
X2.4	remaja	32	44		76
	dewasa	11	11		22
total		43	55		98
X2.5	remaja	31	45		76
	dewasa	9	13		22
total		40	58		98
X2.6	remaja	42	34		76
	dewasa	12	10		22

total		54	44		98
X2.7	remaja	55	21		76
	dewasa	16	6		22
total		71	27		98
X1.8	remaja	60	16		76
	dewasa	16	6		22
total		76	22		98

Hasil data kuesioner berdasarkan usia responden terbanyak variable kualitas produk (X2.1) remaja sangat setuju 55 dan setuju 16 dewasa (X2.2) setuju 44 remaja dan setuju dewasa 12 (X2.3) setuju remaja 62 dan setuju dewasa 16 (X2.4) setuju remaja 44 sedangkan sangat setuju dan setuju poinys 11 (X2.5) setuju remaja 45 dan setuju dewasa 13 (X2.6) sangat setuju remaja 42 dan setuju dewasa 16 (X2.7) sangat setuju remaja 55 dan sangat setuju dewasa 16 (X2.8) sangat setuju remaja 60 dan sangat setuju dewasa 16.

Berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan (H_0 ditolak dan H_a diterima). Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil uji parsial, dimana nilai t-hitung sebesar 6,495 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi $(0,000) < 0,05$ atau nilai t-hitung $(6,495) > t\text{-tabel} (1,98498)$.

Berdasarkan uraian di atas dapat di jelaskan bahwa kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya meliputi keawetan, keandalan, kemudahan

penggunaan dan perbaikannya, dan sifat lainnya.⁴ Menurut Kotler dan Amstrong, kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.⁵

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dengan hasil bahwa produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan. Produk merupakan pandangan pertama bagi konsumen dalam membeli karena dapat dipastikan bahwa konsumen akan menyukai produk yang menarik dan bermanfaat. Konsumen akan menyukai produk yang menawarkan kualitas, kinerja dan pelengkap inovatif yang terbaik. Produk yang berkualitas adalah produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.⁶

Penelitian oleh Riska Asnawi Nyonyie dkk tahun 2019 tentang “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Kosmetik Wardah Di Transmart Bahu Manado” berpengaruh signifikan. Penelitian tersebut menunjukkan nilai t-hitung sub variabel Kualitas Produk (X) 15,740 > t-tabel 1,986. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

⁴ Machfoedz, *Pengantar Pemasaran Modern*, (Yogyakarta : Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2005), 125

⁵ Kotler dan Amstrong, *Prinsip - prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2012), 283.

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank. Edisi Revisi*, (Jakarta : Kencana, 2008), 123.

3. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Anggota Pada Produk SISUKA di KSPPS Jatim Cabang Palduding Pamekasan

Berdasarkan hasil data responden yang memberikan tanggapan pada item pernyataan loyalitas anggota (Y) dengan menjawab sangat setuju sebanyak 157 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab setuju sebanyak 241 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden, menjawab kurang setuju sebanyak 92 dari jumlah jawaban yang dikalkulasikan dari 5 item pernyataan yang diberikan kepada responden. Maka memperoleh hasil sebesar 83%. Dimana nilai tersebut berada diantara kategori 69% - 84% dengan tingkat kekuatan variabel yang sedang diteliti yaitu dikategorikan kuat.

Secara uji simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh simultan terhadap loyalitas anggota pada produk SISUKA di KSPPS Nuri Jatim Cabang Palduding Pamekasan (H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima). Pernyataan tersebut didasarkan pada hasil uji simultan, dimana nilai F-hitung sebesar 17,873 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi ($0,000 < 0,05$ atau nilai F-hitung ($46,121 > F$ -tabel (3,09)).

Penelitian oleh Ade Novrianto Mulyawan tahun 2016 tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Babarsari” berpengaruh signifikan. Penelitian tersebut menunjukkan nilai signifikansi sub variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1) $0,000 < 0,05$

sehingga kualitas layanan dikatakan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas Produk (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y1) $0,018 < 0,05$ dikatakan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan Konsumen (Y1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) $0,018 < 0,05$ dikatakan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.