

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA, PENGUJIAN HIPOTESIS DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**

###### **a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**

Nahdatul Ulama atau yang seringkat disingkat NU berdiri pada 31 Januari 1926. Didirikan oleh seorang ulama dan pedagang-pedagang yang berkeinginan untuk mengembangkan perekonomian rakyat agar terhindar dari kemiskinan.

BMT NU awal mula berdiri atas keprihatinan kondisi masyarakat Gapura, Sumenep yang merupakan pekerja keras untuk memenuhi kebutuhan hidupnya namun tetap tidak mampu meningkatkan taraf hidup ekonomi mereka. Dengan kondisi yang sedang terjadi, pengurus MWC NU Gapura memberikan tugas kepada Lembaga Perekonomian yang saat itu diketuai oleh Masyudi mencanangkan Program Penguatan Ekonomi kesejahteraan masyarakat yang *Mardhatillah*. Di dalam program tersebut terdapat beberapa upaya yang dilakukan Lembaga Perekonomian MWC NU Gapura yaitu terdiri dari pelatihan kewirausahaan, Lokakarya tanaman alternatif selain tembakau, dan Lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Milik NU).

Masyudi, selaku ketua Lembaga perekonomian NU, menawarkan gagasan untuk mendirikan *Baitul Maal wat Tamwil* (BMT), sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang bergerak di bidang usaha simpan pinjam bagi anggotanya. Sehingga disepakati gagasan tersebut pada tanggal 1 Juni 2004 pengurus MWC NU beserta peserta lokakarya mendirikan usaha simpan pinjam dengan pola syariah yang diberi nama BMT (*Baitul Maal wat Tamwil*).

KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan adalah cabang yang ke-26, berdiri pada tanggal 03 Oktober 2016 di Desa Tlanakan Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan. Berdirinya KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan diawali oleh MWC NU Tlanakan yang mempunyai inisiatif untuk mendirikan lembaga keuangan, kemudian MWC NU melakukan musyawarah bersama para staf. Setelah melakukan penelitian pada masyarakat di daerah Tlanakan, masyarakat tersebut dapat diajak kerja sama dalam pembentukan dan memajukan BMT Cabang Tlanakan. KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan ini merupakan bentuk pengembangan dari KSPSS BMT NU Jawa Timur, dikarenakan di daerah Tlanakan kurang akses permodalan khususnya bagi usaha kecil dan mikro. Sehingga dengan didirikannya KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan menjadi solusi untuk mengatasi berbagai masalah ekonomi di desa Tlanakan.<sup>1</sup>

#### **b. Visi Misi KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan**

Visi :

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah, dan profesional sehingga Mampu Melayani Melampaui Harapan Anggota serta pada tahun 2018 memiliki Prestasi di tingkat Nasional dengan Aset Rp. 20 milyar menuju kesejahteraan Anggota yang Mardhatillah.

Misi:

1. Menerapkan prinsip-prinsip syari'at dalam kegiatan ekonomi, memberdayakan pengusaha kecil dan menengah, dan membina kepedulian aghniyaa (orang mampu) kepada dhuafaa (kurang mampu) secara terpolo dan berkesinambungan.

---

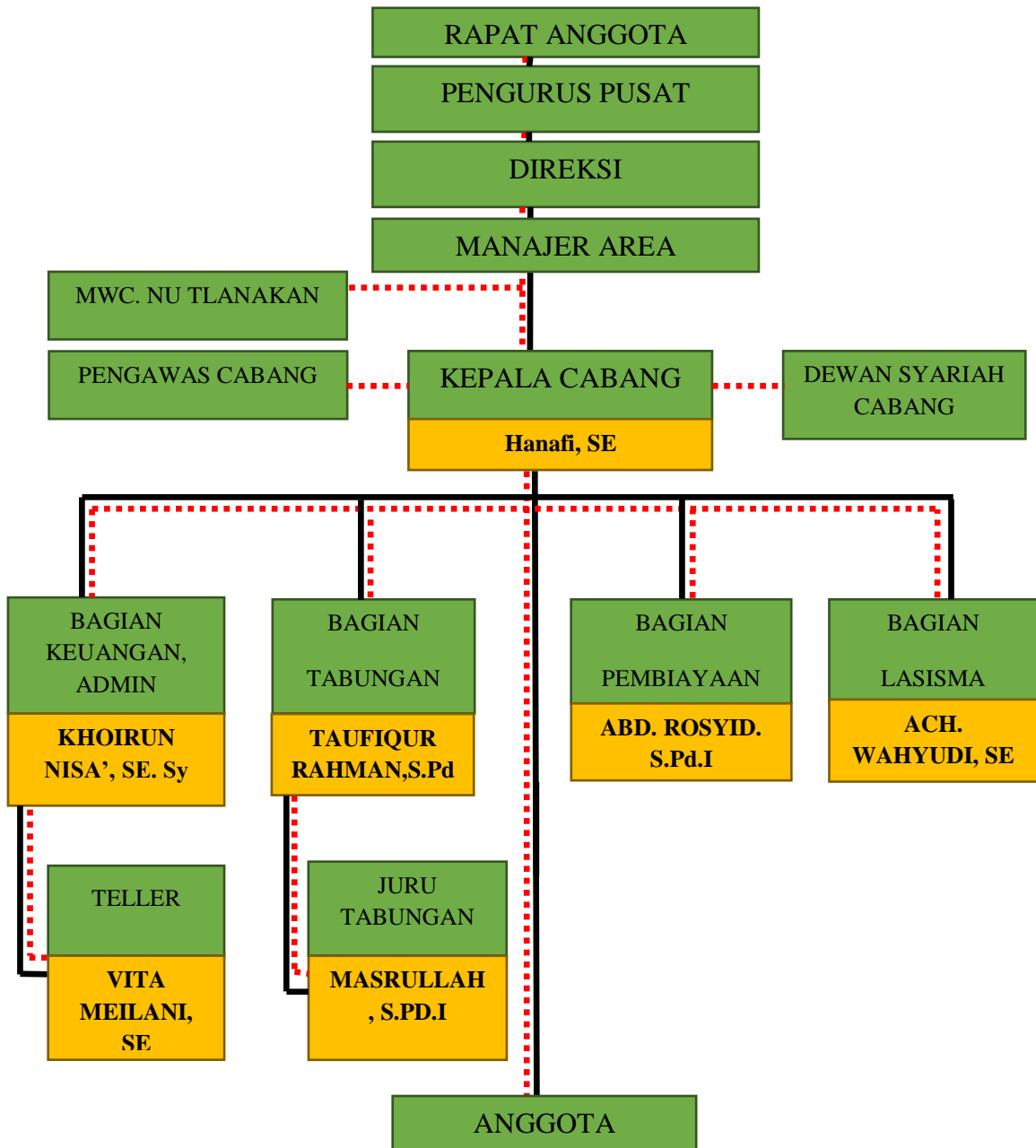
<sup>1</sup>[www.bmtnujatim.com](http://www.bmtnujatim.com), diakses pada tanggal 28 September 2022 pukul 00.48

2. Memberikan layanan usaha yang prima kepada seluruh Anggota dan mitra KSPPS BMT NU.
3. Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha KSPPS BMT NU yang layak serta proporsional untuk kesejahteraan bersama.
4. Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan layanan KSPPS BMT NU.
5. Turut berperan serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syari'ah.

c. Struktur Pengelola KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan

Gambar 4.1

**STRUKTUR PENGELOLA  
KSPP. SYARIAH BMT NU CABANG TLANAKAN PAMEKASAN**



Keterangan : Garis Intruksi : —

Garis Koordinasi : - - -

## 2. Deskripsi Data Penelitian, Responden, dan Variabel

### a. Deskripsi Data Penelitian

Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara membagikan kuesione langsung kepada responden. Penelitian ini menyebarkan 62 kuesioner pada Anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabanag Tlanakan Pamekasan. Pengumpulan data secara langsung dikumpulkan peneliti dengan menemui langsung responden dengan mendatangi rumah para anggota tabungan Sajadah yang dijadikan sampel oleh peneliti.

Berikut adalah rincian pengumpulan data kuesioner yang ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Rincian Penerimaan dan Pengembalian Kuesioner**

Kuesioner yang disebarkan	62
Kuesioner yang tidak kembali	0
Kuesioner yang kembali	62
Kuesioner yang digugurkan	0
Kuesioner yang digunakan	62
Tingkat pengembalian	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	100%

**Sumber:** Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui total kuesioner yang dibagikan kepada anggota sebanyak 62 dan kuesioner yang digunakan berjumlah 62. Maka dapat disimpulkan artinya keseluruhan total kuesioner digunakan dalam penelitian ini.

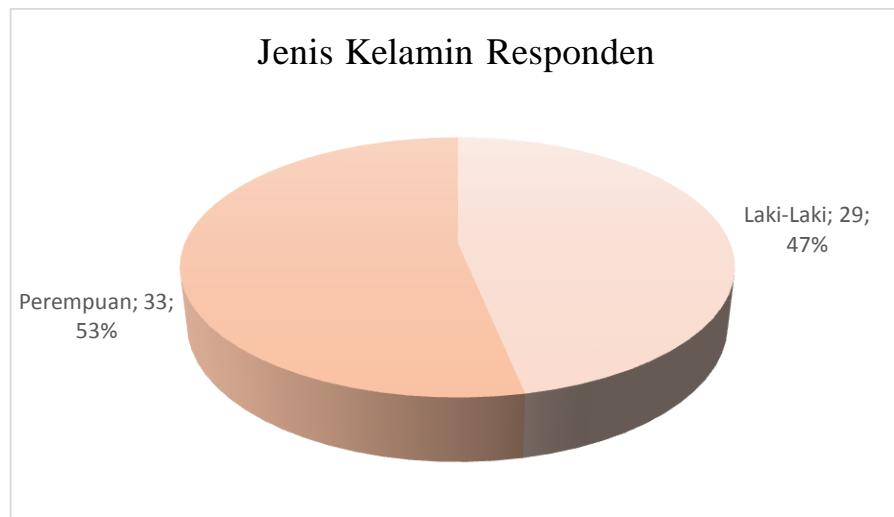
## b. Deskripsi Data Responden

Deskripsi data responden merupakan gambaran keadaan atau kondisi responden yang menjadi informasi tambahan guna untuk memahami hasil-hasil penelitian. Terdapat beberapa karakteristik responden dalam penelitian ini. Karakteristik tersebut terdiri dari:

### 1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari data jenis kelamin anggota KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

**Gambar 4.2**



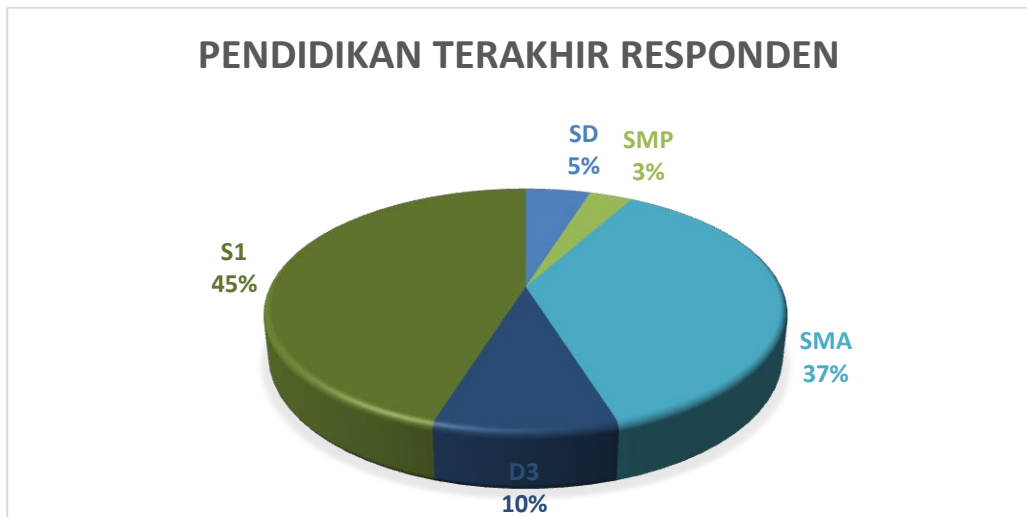
**Sumber:** Data Primer yang diolah Penulis, 2023

Berdasarkan gambar 4.2 diatas diketahui total responden sebanyak 62 orang dengan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 29 orang dengan presentasi 47% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 dengan presentasi 53%. Artinya anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan didominasi oleh perempuan.

## 2) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi lima tingkat pendidikan sebagai berikut:

**Gambar 4.3**



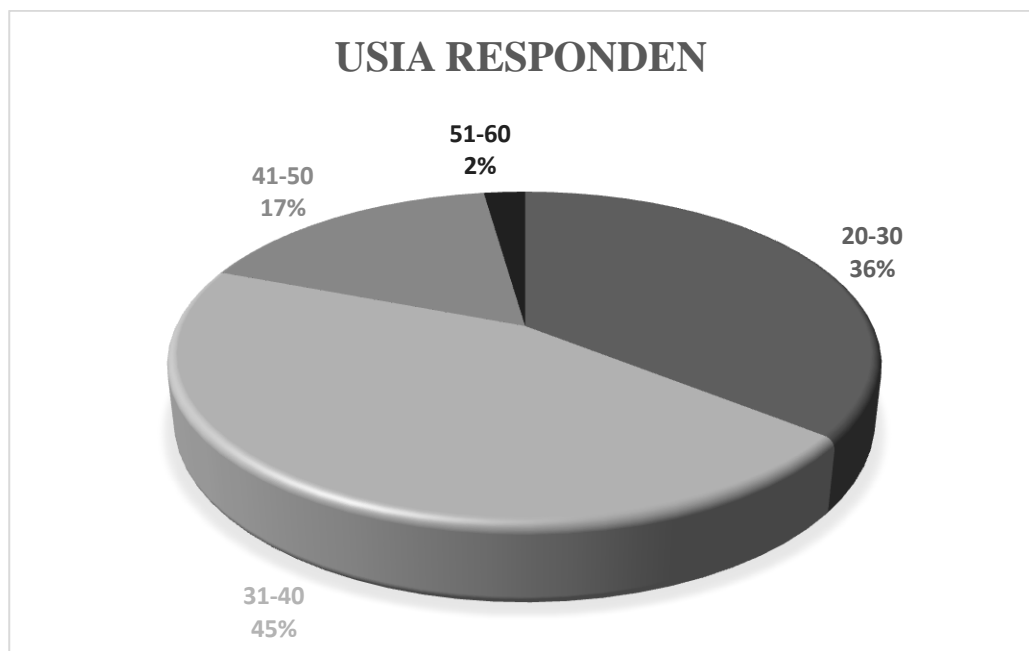
**Sumber:** Data Primer yang diolah Penulis, 2023

Berdasarkan gambar 4.3 tersebut diketahui bahwa karakteristik data responden berdasarkan tingkat pendidikan yang pertama yaitu SD sebanyak 3 orang dengan presentase 5%, kemudian untuk tingkat SMP sebanyak 2 orang dengan presentase 3%, untuk tingkat SMA sebanyak 23 orang dengan presentase 37%, tingkat D3 sebanyak 6 orang dengan presentase 10%, dan untuk tingkat S1 sebanak 28 orang dengan persentase 45%. Maka dapat disimpulkan dari data tersebut tingkat pendidikan responden KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan didominasi oleh tingkat S1.

### 3) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dari data usia responden dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkannya menjadi empat kategori, yakni mulai umur 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan 51-60 tahun. Berikut rincian karakteristik responden berdasarkan usia.

**Gambar 4.4**



**Sumber:** Data Primer yang diolah Penulis, 2023

Berdasarkan gambar 4.4 diatas diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 19 orang dengan presentase 36%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 24 orang dengan presentase 45%, untuk responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 9 orang dengan presentase 17%, dan untuk responden yang berusia 51-60 sebanyak 19 orang dengan presentase 2%. Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan mayoritas responden KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan berusia 31-40 tahun.



### c. Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan untuk memperoleh data adalah kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Data yang diperoleh merupakan tanggapan dari responden berdasarkan hasil angket yang telah disebar. Jumlah pernyataan sebanyak 4 butir untuk variabel citra perusahaan (X1), 6 butir pernyataan untuk variabel kualitas layanan (X2), 3 butir pernyataan untuk variabel kepuasan (Z), dan 3 butir pernyataan untuk variabel loyalitas anggota (Y). Total butir pernyataan kuesioner dalam penelitian ini berjumlah 36 pernyataan. Dari setiap pernyataan diberi skor 5-4-3-2-1 kemudian dikelompokkan dengan cara menghitung frekuensi dan persentasenya. Berikut distribusi jawaban pada masing-masing variabel:

#### 1) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Citra Perusahaan (X1)

Tabel 4.2

Distribusi Jawaban Variabel (X1) Citra Perusahaan

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	39	62,9	22	35,5	1	1,6	-	-	-	-	62
2.	35	56,5	22	35,5	5	8,1	-	-	-	-	62
3.	41	66,1	20	32,3	1	1,6	-	-	-	-	62
4.	36	58,1	25	40,3	1	1,6	-	-	-	-	62
<b>Jumlah</b>	151	-	89	-	8	-	-	-	-	-	248

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada pernyataan mengenai Citra Perusahaan dengan jawaban sangat setuju sebanyak 151 dari jumlah 4 item pernyataan, sedangkan yang memberikan jawaban setuju sebanyak 89 dari jumlah 4 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban kurang setuju sebanyak 8 dari jumlah 4 item pernyataan.

$$\begin{aligned} \text{Skor} &= \frac{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)}{n \times 5 \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{(151 \times 5) + (89 \times 4) + (8 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{62 \times 5 \times 4} \times 100\% \\ &= \frac{755 + 356 + 24}{1.240} \times 100\% \\ &= \frac{1.135}{1.240} \times 100\% \\ &= 92\% \end{aligned}$$

## 2) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Layanan (X2)

Tabel 4.3

### Distribusi Jawaban Variabel (X2) Kualitas Layanan

Item No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	32	51,6	30	48,4	-	-	-	-	-	-	62
2.	34	54,8	25	40,3	3	4,8	-	-	-	-	62

3.	30	48,4	29	46,8	3	4,8	-	-	-	-	62
4.	44	71	18	29	-	-	-	-	-	-	62
5.	27	43,5	33	53,2	27	43,5	-	-	-	-	62
6.	39	62,9	19	30,6	4	6,5	-	-	-	-	62
<b>Jumlah</b>	206	-	154	-	34	-	-	-	-	-	372

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada pernyataan mengenai Kualitas Layanan dengan jawaban sangat setuju sebanyak 206 dari jumlah 6 item pernyataan, sedangkan yang memberikan jawaban setuju sebanyak 154 dari jumlah 6 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban kurang setuju sebanyak 34 dari jumlah 6 item pernyataan.

$$\text{Skor} = \frac{(\sum SS \times 5) + (\sum S \times 4) + (\sum KS \times 3) + (\sum TS \times 2) + (\sum STS \times 1)}{n \times 5 \times 4} \times 100\%$$

$$= \frac{(206 \times 5) + (154 \times 4) + (34 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{62 \times 5 \times 6} \times 100\%$$

$$= \frac{1.030 + 616 + 102}{1.860} \times 100\%$$

$$= \frac{1.748}{1.860} \times 100\%$$

$$= 94 \%$$

### 3) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan (Z)

Tabel 4.4

Distribusi Jawaban Variabel (Z) Kepuasan

Item No.	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	32	51,6	18	29	12	19,4	-	-	-	-	62
2.	31	50	25	40,3	6	9,7	-	-	-	-	62
3.	34	54,8	24	38,7	4	6,5	-	-	-	-	62
<b>Jumlah</b>	<b>97</b>	<b>-</b>	<b>67</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>186</b>

Sumber: Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada pernyataan mengenai Kepuasan dengan jawaban sangat setuju sebanyak 97 dari jumlah 3 item pernyataan, sedangkan yang memberikan jawaban setuju sebanyak 67 dari jumlah 3 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban kurang setuju sebanyak 22 dari jumlah 3 item pernyataan.

$$\text{Skor} = \frac{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)}{n \times 5 \times 4} \times 100\%$$

$$= \frac{(97 \times 5) + (67 \times 4) + (22 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{62 \times 5 \times 3} \times 100\%$$

$$= \frac{485 + 268 + 66}{930} \times 100\%$$

$$= \frac{819}{930} \times 100\%$$

$$= 88 \%$$

**a) Distribusi Jawaban Responden Pada Variabel Loaylitas Anggota**

**Tabel 4.5**

**Distribusi Jawaban Variabel (Y) Loaylitas Anggota**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1.	39	62,9	21	33,9	2	3,2	-	-	-	-	62
2.	33	53,2	28	45,2	1	1,6	-	-	-	-	62
3.	26	41,9	26	41,9	10	16,1	-	-	-	-	62
<b>Jumlah</b>	98	-	75	-	13	-	-	-	-	-	186

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat dilihat bahwa responden atau anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan memberikan jawaban atau tanggapan pada pernyataan mengenai Loaylitas Anggota dengan jawaban sangat setuju sebanyak 98 dari jumlah 3 item pernyataan, sedangkan yang memberikan jawaban setuju sebanyak 75 dari jumlah 3 item pernyataan, dan untuk responden yang memberi jawaban kurang setuju sebanyak 13 dari jumlah 3 item pernyataan.

$$\text{Skor} = \frac{(\sum \text{SS} \times 5) + (\sum \text{S} \times 4) + (\sum \text{KS} \times 3) + (\sum \text{TS} \times 2) + (\sum \text{STS} \times 1)}{n \times 5 \times 4} \times 100\%$$

$$= \frac{(98 \times 5) + (75 \times 4) + (13 \times 3) + (0 \times 2) + (0 \times 1)}{62 \times 5 \times 3} \times 100\%$$

$$= \frac{490+300+39}{930} \times 100\%$$

$$= \frac{829}{930} \times 100\%$$

$$= 89 \%$$

Kriteria penilaian skor skala likert:

Jumlah responden sebanyak 62 anggota/nasabah, nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, dan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar =  $62 \times 5 = 310$ , sedangkan jumlah kumulatif terkecil =  $62 \times 1 = 62$ . Untuk nilai presentase terkecil =  $(62 : 310) \times 100\% = 20\%$ . Nilai rentang  $100\% - 20\% = 80\%$ , jika dibagi 5 skala pengukuran maka diperoleh nilai interval 16%. Maka kategori penilaian skor dapat dilihat pada tabel 4.6 sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

**Kategori Penilaian Skor**

<b>Hasil Perhitungan</b>	<b>Kategori</b>
20% – 36%	Tidak Kuat
37% – 52%	Cukup Kuat
53% – 68%	Sedang
69% – 84%	Kuat
85% – 100%	Sangat Kuat

**Sumber** : Data Olahan Penulis, tahun 2023

**Tabel 4.7**

**Hasil Perhitungan Skor Variabel**

No.	Variabel	Presentase	Kategori
1	Citra Perusahaan	92%	Sangat Kuat
2	Kualitas Layanan	94%	Sangat Kuat
3	Kepuasan Anggota	88%	Sangat Kuat
4	Loyalitas Anggota	89%	Sangat Kuat

**Sumber:** Data Olahan Penulis, tahun 2023

**d. Statistik Deskriptif**

**Tabel 4.8**

**Uji Statistik Deskriptif**

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Pendidikan	Usia
N	Valid	62	62	62
	Missing	0	0	0
Mean		1,52	3,84	2,16
Std. Deviation		,504	1,176	1,043
Minimum		1	1	1
Maximum		2	5	4

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah penulis tahun 2022

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif, diperoleh nilai mean pada jenis kelamin, pendidikan dan usia masing-masing sebesar 1,52; 3,84; 2,16. Untuk standar deviasi pada masing-masing karakteristik sebesar 0,504; 1,176; 1,043.

Pada nilai minimum memiliki nilai yang sama yaitu 1, sedangkan nilai maksimum yang diperoleh pada masing-masing variabel yaitu sebesar 2; 5; 4.

### 3. Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan salah satu syarat dalam penelitian untuk menguji instrumen penelitian dengan tujuan agar dapat mengetahui layak atau tidak setiap item pernyataan yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini mengajukan kuesioner dengan 62 pernyataan, yang terdiri dari 4 pernyataan pada variabel X1 (citra perusahaan), 5 pernyataan pada variabel X2 (kualitas layanan), 3 pernyataan pada variabel Z (kepuasan anggota), dan 3 pernyataan pada variabel Y (loyalitas anggota).

#### a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu variabel yang seharusnya diukur dari uji *person correlation*. Hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yaitu dengan membandingkan nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$  pada *degree of freedom* ( $df = n - 2$ ), dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan *alpha* ( $\alpha = 0,05$ ). Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , maka butir pernyataan pada kuesioner tersebut dapat dinyatakan valid.

Pada penelitian ini besarnya nilai  $df = 62 - 2$  yaitu  $df = 60$  dengan *alpha* 0,05 sehingga diperoleh  $r_{tabel}$  sebesar 0,2500. Selanjutnya hasil perhitungan SPSS Versi 24 diperoleh nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hasil perhitungan sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

#### Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien	$R_{tabel}$	Validitas
----------	------	-----------	-------------	-----------



		<b>Korelasi</b>		
Citra Perusahaan (X1)	X1.1	0,682	0,2500	Valid
	X1.2	0,758	0,2500	Valid
	X1.3	0,638	0,2500	Valid
Kualitas Layanan (X2)	X1.4	0,670	0,2500	Valid
	X2.1	0,667	0,2500	Valid
	X2.2	0,737	0,2500	Valid
	X2.3	0,796	0,2500	Valid
	X2.4	0,459	0,2500	Valid
	X2.5	0,808	0,2500	Valid
Kepuasan Anggota (Z)	X2.6	0,621	0,2500	Valid
	Z.1	0,745	0,2500	Valid
	Z.2	0,834	0,2500	Valid
Loyalitas Anggota (Y)	Z.3	0,778	0,2500	Valid
	Y.1	0,694	0,2500	Valid
	Y.2	0,696	0,2500	Valid
	Y.3	0,845	0,2500	Valid

**Sumber:** Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel output SPSS diatas dapat dilihat bahwa nilai *person correlation* pada setiap butir pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan pada seluruh variabel dinyatakan valid.

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner pada setiap variabel memiliki kestabilan jawaban dan konsisten dari waktu ke waktu. Dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60, dan sebaliknya jika nilai dari *alpha cronbach* lebih kecil dari 0,60 maka dikatakan tidak reliabel. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah:

**Tabel 4.10**

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Keterangan
Citra Perusahaan (X1)	0,629	Reliabel
Kualitas Layanan (X2)	0,774	Reliabel
Kepuasan Anggota (Z)	0,677	Reliabel
Loyalitas Anggota (Y)	0,605	Reliabel

**Sumber:** Data Primer yang diolah penulis, tahun 2023

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* pada semua variabel  $> 0,60$  , maka dapat disimpulkan variabel Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, kepuasan anggota dan loyalitas anggota dapat dikatakan reliabel.

## 4. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk menguji apakah nilai residual pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov* dan uji *Normal Probability Plot*. Data dikatakan

berdistribusi normal jika nilai *asympt. sig (2-tailed)* yang lebih besar dari 0,05.

Berikut hasil uji normalitas:

**Tabel 4.11**

**Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov* Model 1**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27189304
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.085
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber** : Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil output SPSS, pada tabel *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 dengan nilai signifikan model  $0,200 > 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi 1 ini memenuhi asumsi normalitas.

**Tabel 4.12**

**Hasil Uji *Kolmogorov Smirnov* Model 2**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21579458
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.061
	Negative	-.094
Test Statistic		.094
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

**Sumber** : Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil output SPSS, pada tabel *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan bahwa nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05 dengan nilai signifikan model  $0,200 > 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi 2 ini memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai tolerance

atau *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* > 0,10 maka model regresi tersebut dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

Berikut hasil output SPSS uji Multikolinearitas:

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Multikolinearitas Model 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.022	2.545		4.331	.000		
	X1	-.298	.110	-.334	-2.702	.009	.890	1.123
	X2	.169	.072	.282	2.358	.022	.952	1.050
	Z	.245	.105	.290	2.340	.023	.886	1.128

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas diketahui bahwa nilai tolerance citra perusahaan sebesar 0,890, kualitas layanan sebesar 0,952 dan kepuasan anggota sebesar 0,886. Artinya nilai tolerance dari ketiga variabel > 0,10. Dan untuk nilai VIF dari ketiga variabel yaitu < 10, sehingga dapat disimpulkan berdasarkan nilai tolerance dan VIF dari ketiga variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas

**Tabel 4.14**

**Hasil Uji Multikolinearitas Model 2**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	12.264	2.582		4.750	.000		
	X1	.224	.110	.250	2.041	.046	.971	1.030
	X2	.192	.073	.320	2.611	.011	.971	1.030

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel diatas diketahui bahwa nilai tolerance citra perusahaan dan kualitas layanan sebesar 0,971. Dan untuk nilai VIF dari citra perusahaan dan kualitas layanan yaitu  $1,030 < 10$ , sehingga dapat disimpulkan berdasarkan nilai tolerance dan VIF, variabel independen tersebut tidak terjadi multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan *variance* dari residual pada suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara melihat ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dari pola grafik *scatterplot* dan melakukan uji glejser. Berikut hasil uji heteroskedastisitas:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) Model 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1.109	1.238		.896	.374
	X1	-.001	.054	-.003	-.020	.984
	X2	-.030	.035	-.116	-.874	.386
	Z	.059	.051	.160	1.165	.249

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Hasil output SPSS pada tabel diatas diketahui nilai sig. variabel citra perusahaan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota masing-masing sebesar 0,984; 0,386; 0,249 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi 1 ini.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) Model 2**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2.105	1.233		1.707	.093
	X1	.000	.052	-.001	-.009	.993
	X2	-.037	.035	-.136	-1.041	.302

a. Dependent Variable: ABS\_RES

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Hasil output SPSS pada tabel diatas, diketahui nilai sig. variabel citra perusahaan sebesar 0,993 dan kualitas layanan sebesar 0,302 artinya lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi 2 ini.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antar kesalahan pengganggu (residual) pada periode t dengan kesalahan periode t-1 (sebelumnya). Analisis yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala autokorelasi yaitu dengan melakukan uji *Durbin Watson*, dengan keputusan sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Ketentuan Keputusan Uji Autokorelasi**

<b>Kriteria</b>	<b>Keputusan</b>
$0 < d_{hitung} < d_{L,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif (Tolak $H_0$ )
$d_{L,\alpha} < d_{hitung} < d_{U,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif (Tidak ada keputusan)
$d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{U,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi positif dan negatif (Terima $H_a$ )
$4 - d_{U,\alpha} < d_{hitung} < 4 - d_{L,\alpha}$	Tidak ada autokorelasi negatif (Tidak ada keputusan)
$4 - d_{L,\alpha} < d_{hitung} < 4$	Tidak ada autokorelasi negatif (Tolak $H_0$ )

**Sumber:** Ketentuan Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Berikut hasil uji autokorelasi dengan menggunakan SPSS Versi 24:



**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Autokorelasi Model 1**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.461 <sup>a</sup>	.212	.172	1.24684	1.839

a. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

**Tabel 4.19**  
**Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 1**

DL	DU	4-DL	4-DU	DW	Keputusan
1,4896	1,6918	2,5104	2,3082	1,839	Tidak Ada Autokorelasi

**Sumber:** Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2022

Besarnya nilai  $d_u$  didapat pada tabel distribusi *Durbin-Watson* dengan ketentuan 5%.  $N$  (sampel) = 62,  $k$  (jumlah variabel independen) = 3.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas didapat nilai DW sebesar 1,839, dimana nilai tersebut berada diantara nilai  $d_u = 1,6918$  dan nilai  $4-d_u = 2,3082$  dengan kriteria  $d_U < DW < 4-d_U$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi 1 tidak ada autokorelasi positif dan negatif atau tidak terjadi autokorelasi.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Autokorelasi Model 2**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.371 <sup>a</sup>	.138	.109	1.29327	1.650

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

**Tabel 4.21**  
**Hasil Perhitungan dan Keputusan Uji Autokorelasi Model 2**

DL	DU	4-DL	4-DU	DW	Keputusan
1,5232	1,6461	2,4768	2,3539	1,650	Tidak Ada Autokorelasi

**Sumber:** Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Besarnya nilai  $d_u$  didapat pada tabel distribusi *Durbin-Watson* dengan ketentuan 5%.  $N$  (sampel) = 62,  $k$  (jumlah variabel independen) = 2.

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas didapat nilai DW sebesar 1,650, dimana nilai tersebut berada diantara nilai  $d_u = 1,6461$  dan nilai  $4-d_u = 2,3539$  dengan kriteria  $d_u < DW < 4-d_u$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi 2 tidak ada autokorelasi positif dan negatif atau tidak terjadi autokorelasi.

## **B. Pembuktian Hipotesis**

### **1. Analisis Jalur (*Path Analysis*)**

“Analisis jalur digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat. Analisis jalur merupakan pengembangan dari analisis regresi berganda”. Terdapat 2 analisis model regresi pada penelitian ini:

**a. Analisis Regresi Model 1**

Persamaan regresi linear berganda model 1:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3Z + \varepsilon_1$$

Alat analisis yang digunakan adalah program SPSS Versi 24, berikut hasil dari analisis regresi linear berganda model 1:

**Tabel 4.22**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11.022	2.545		4.331	.000
	X1	.298	.110	.334	2.702	.009
	X2	.169	.072	.282	2.358	.022
	Z	.245	.105	.290	2.340	.023

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis regresi linear berganda model 1 diperoleh nilai koefisien variabel citra perusahaan (X1) = 0,298 , kualitas layanan (X2) = 0,169 , Kepuasan Anggota (Z) = 0,245 dan nilai konstanta sebesar 11,022 Maka diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3Z + \varepsilon_1$$

$$Y = 11,022 + 0,298 X_1 + 0,169 X_2 + 0,245 Z + 2,545$$

Model regresi linear berganda persamaan 1 dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1)  $\alpha = 11,022$ , artinya variabel (X) independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota, nilai konstanta loyalitas anggota yaitu 11,022 membuktikan bahwa apabila perusahaan memperlihatkan citra perusahaan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas anggota.
- 2)  $\beta_1 = 0,298$ , nilai koefisien regresi variabel citra perusahaan (X1) sebesar 0,298 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel citra perusahaan, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,298 atau 29,8% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 3)  $\beta_2 = 0,169$ , nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X2) sebesar 0,169 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kualitas layanan, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,169 atau 16,9% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 4)  $\beta_3 = 0,245$ , nilai koefisien regresi variabel kepuasan anggota (Z) sebesar 0,245 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kepuasan anggota, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,245 atau 24,5% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.

5)  $\varepsilon_1 = 2,545$ , nilai standar *error* sebesar 2,545 artinya seluruh variabel yang di hitung dengan uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 2,545.

Dari hasil koefisien regresi pada masing-masing variabel independen pada model regresi 1 diketahui bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh lebih banyak dibandingkan variabel kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

**b. Analisis Regresi Model 2**

Persamaan regresi linear berganda model 2:

$$Z = \alpha + \beta_4 X_1 + \beta_5 X_2 + \varepsilon_2$$

Alat analisis yang digunakan adalah program SPSS Versi 24, berikut hasil dari analisis regresi linear berganda model 2:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda Model 2**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	12.264	2.582		4.750	.000
	X1	.224	.110	.250	2.041	.046
	X2	.192	.073	.320	2.611	.011

a. Dependent Variable: Z

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis regresi linear berganda model 2 diperoleh nilai koefisien variabel Citra Perusahaan (X1) = 0,224 , Kualitas

Layanan ( $X_2$ ) = 0,192 dan nilai konstanta sebesar 12,264. Maka diperoleh model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Z = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon_1$$

$$Z = 12,264 + 0,224 X_1 + 0,192 X_2 + 2,582$$

Model regresi linear berganda persamaan 2 dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1)  $\alpha = 12,264$ , artinya variabel ( $X$ ) independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas anggota, nilai konstanta loyalitas anggota yaitu 12,264 membuktikan bahwa apabila perusahaan memperlihatkan citra perusahaan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas anggota.
- 2)  $\beta_1 = 0,224$ , nilai koefisien regresi variabel citra perusahaan ( $X_1$ ) sebesar 0,224 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel citra perusahaan, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,224 atau 22,4% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 3)  $\beta_2 = 0,192$ , nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) sebesar 0,192 yang artinya apabila terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kualitas layanan, maka loyalitas anggota juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,192 atau 19,2% dengan asumsi bahwa variabel-variabel lainnya dianggap tetap.
- 4)  $\varepsilon_1 = 2,582$ , nilai standar *error* sebesar 2,582 artinya seluruh variabel yang di hitung dengan uji SPSS memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 2,582.

Dari hasil koefisien regresi pada masing-masing variabel independen pada model regresi 2 diketahui bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh lebih banyak dibandingkan variabel kualitas layanan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

### Menentukan Nilai e Pada Analisis Jalur

Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pengaruh hubungan langsung maupun tidak langsung variabel independen terhadap variabel dependen. Hubungan langsung terjadi apabila variabel yang satu mempengaruhi variabel lainnya tanpa adanya variabel ketiga yang memediasi (*intervening*), sedangkan pada hubungan tidak langsung terjadi jika terdapat variabel ketiga yang memediasi hubungan variabel independen dan dependen. Setiap variabel dependen terdapat panah yang digunakan untuk menjelaskan *variance* yang tidak dijelaskan. Besarnya nilai  $e_1 = \sqrt{1 - R^2}$ . Berikut hasil koefisien analisis jalur pada model regresi 1 dan 2:

**Tabel 4.24**

#### Uji Analisis Jalur Model 1

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.461 <sup>a</sup>	.212	.172	1.24684

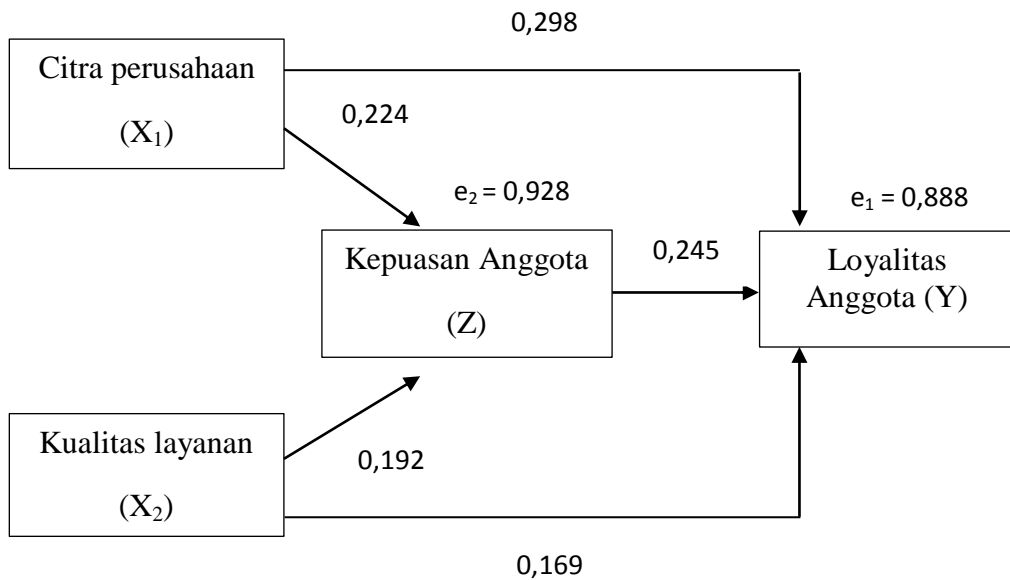
a. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

**Sumber:** Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji analisis jalur model 1 diperoleh nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,212. Besarnya nilai  $e_1 = \sqrt{1 - R \text{ square}} = \sqrt{1 - 0,212} = 0,888$ .

**Gambar 4.5**

**Diagram Jalur Model 1**



**Tabel 4.25**

**Uji Analisis Jalur Model 2**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.371 <sup>a</sup>	.138	.109	1.29327

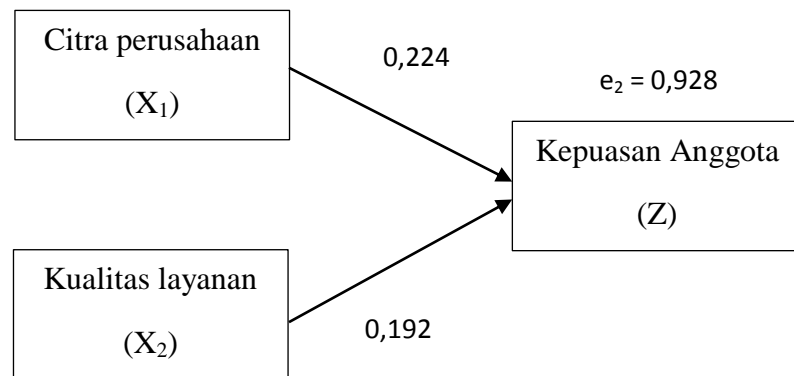
a. Predictors: (Constant), X2, X1

**Sumber:** Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023



Berdasarkan tabel diatas, hasil uji analisis jalur model 2 diperoleh nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,138. Besarnya nilai  $e_1 = \sqrt{1 - R \text{ square}} = \sqrt{1 - 0,138} = 0,928$ .

**Gambar 4.6**  
**Diagram Jalur Model 2**



## 2. Uji T (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual / parsial. Dalam menentukan uji t, nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05). Untuk kriteria keputusan pada uji t yaitu jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis uji t:

**Tabel 4.26**  
**Hasil Uji T Model 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	11.022	2.545		4.331	.000
	X1	.298	.110	.334	2.702	.009
	X2	.169	.072	.282	2.358	.022
	Z	.245	.105	.290	2.340	.023

a. Dependent Variable: Y

**Sumber:** Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Pada analisis uji t model 1, untuk nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $df = \alpha/2; n-k-1$  yaitu  $0,05/2; 62 - 3 - 1 = 0,025 ; 58 = 2,00172$ . Berdasarkan tabel diatas hasil uji t pada analisis SPSS Versi 24 dapat di jabarkan sebagai berikut:

Variabel Citra Perusahaan (X1) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,702 dengan taraf signifikansi 0,009. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,009 < 0,05$  dan pada nilai  $t_{hitung} 2,702 > 2,001$ . Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Variabel Kualitas Layanan (X2) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,358 dengan taraf signifikansi 0,022. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,022 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,358 > 2,001$ . Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel

kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Variabel Kepuasan Anggota (Z) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,340 dengan taraf signifikansi 0,023. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,023 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,340 > 2,001$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

**Tabel 4.27**

**Hasil Uji T Model 2**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	12.264	2.582		4.750	.000
	X1	.224	.110	.250	2.041	.046
	X2	.192	.073	.320	2.611	.011

a. Dependent Variable: Z

**Sumber:** Hasil Ouput SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Pada analisis uji t model 2, untuk nilai  $t_{tabel}$  diperoleh dari  $df = \alpha/2; n-k-1$  yaitu  $0,05/2; 62 - 2 - 1 = 0,025 ; 59 = 2,00100$ . Berdasarkan tabel diatas, hasil uji t pada analisis SPSS Versi 24 dapat di jabarkan sebagai berikut:

Variabel citra perusahaan (X1) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,001 dengan taraf signifikansi 0,046. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,041. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,046 < 0,05$  dan pada nilai  $t_{hitung} 2,041 >$

2,001. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Variabel Kualitas Layanan (X2) diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,611 dengan taraf signifikansi 0,011. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $2,611 > 2,001$ . Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

### **3. Uji F (Simultan)**

Uji f digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Dalam menentukan uji f, nilai  $f_{hitung}$  dibandingkan dengan nilai  $f_{tabel}$  dan dengan menggunakan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05). Kriteria keputusan pada uji f yaitu jika nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dan sebaliknya jika nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil analisis uji f:

#### **a. Analisis Uji F Model Regresi 1**

Pada analisis uji f model 1, untuk nilai  $f_{tabel}$  diperoleh dari  $df = k-1; n-k$ , yaitu  $2; 62 - 3 = 2; 59 = 3,15$  dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  (5%).

**Tabel 4.28**  
**Hasil Uji F Model 1**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.300	3	8.100	5.210	.003 <sup>b</sup>
	Residual	90.168	58	1.555		
	Total	114.468	61			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis uji f pada tabel diatas diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 5,210 dengan tingkat signifikansi 0,003. Nilai  $f_{tabel}$  pada model regresi diatas yaitu 3,15. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,003 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung}$   $5,210 > 3,15$ . Maka dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan, kualitas layanan, dan kepuasan anggota secara simultan/ bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Jawa Timur.

**b. Analisis Uji F Model Regresi 2**

Pada analisis uji f model 1, untuk nilai  $f_{tabel}$  diperoleh dari  $df = k-1; n-k$ , yaitu  $2-1; 62 - 2 = 1; 60 = 4,00$  dengan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  (5%)

**Tabel 4.29**  
**Hasil Uji F Model 2**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.787	2	7.894	4.720	.013 <sup>b</sup>

Residual	98.680	59	1.673		
Total	114.468	61			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah Penulis, tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis uji f pada tabel diatas diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar 4,720 dengan tingkat signifikansi 0,013. Nilai  $f_{tabel}$  pada model regresi diatas yaitu 4,00. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,013 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung}$   $4,720 > 4,00$ . Maka dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas layanan secara simultan/ bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

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

**Tabel 4.30**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.461 <sup>a</sup>	.212	.172	1.24684

a. Predictors: (Constant), Z, X2, X1

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi pada model regresi 1 yaitu  $R^2$  sebesar 0,212 atau 12,2%. Artinya pada model regresi tersebut sebesar 12,2% kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel citra perusahaan, kualitas

layanan dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota sebesar 12,2%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 12,2\% = 87,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada dalam penelitian ini seperti kualitas produk, *brand image*, nilai pelanggan, *personal selling*, dan lain-lain.

**Tabel 4.31**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.371 <sup>a</sup>	.138	.109	1.29327

a. Predictors: (Constant), X2, X1

**Sumber:** Output SPSS Versi 24, Data Primer yang diolah, tahun 2023

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi pada model regresi 1 yaitu  $R^2$  sebesar 0,138 atau 13,8%. Artinya pada model regresi tersebut sebesar 13,8% kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 13,8%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 13,8\% = 86,2\%$ ) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada dalam penelitian ini seperti kualitas produk, *brand image*, nilai pelanggan, *personal selling*, dan lain-lain.

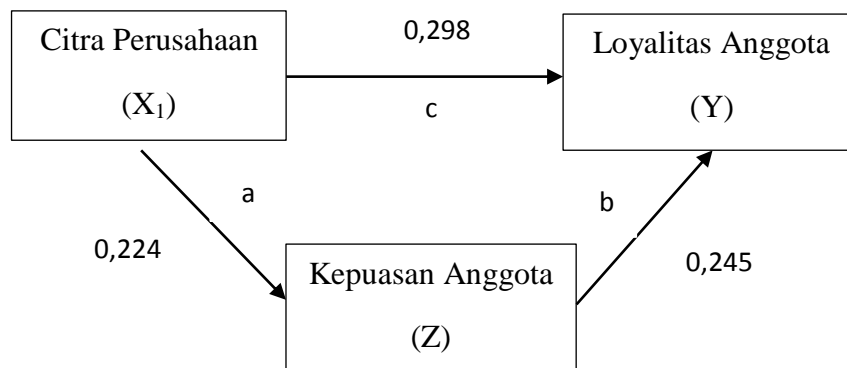
## 5. Uji Sobel

Uji sobel digunakan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap dengan melalui variabel mediasi. Dalam penelitian ini uji

sobel digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh tidak langsung pada variabel citra perusahaan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebagai variabel intervening.

**a. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Anggota Melalui Kepuasan Anggota ( $X_1$  terhadap Y melalui Z)**

**Gambar 4.7**  
**Analisis Jalur Tidak Langsung ( $X_1$  terhadap Y)**



Keterangan:

$a = 0,224$  (diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda model 2 dari nilai koefisien variabel  $X_1$  terhadap  $Z$ )

$b = 0,245$  (diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda model 1 dari nilai koefisien variabel  $Z$  terhadap  $Y$ )

$c = 0,298$  (diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda model 1 dari nilai koefisien variabel  $X_1$  terhadap  $Y$ )



Pada gambar diatas Citra Perusahaan mempunyai hubungan langsung dengan loyalitas anggota ( $c$ ), tetapi citra perusahaan juga mempunyai hubungan tidak langsung dengan loyalitas anggota ( $a$ ), kemudian kepuasan anggota ke loyalitas anggota ( $b$ ). Sehingga untuk pengaruh hubungan dari citra perusahaan ke loyalitas anggota melalui kepuasan anggota dihitung dengan cara mengalikan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung ( $a \times b$ ).

$$\text{Pengaruh Langsung } (c) = 0,298$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung } (a \times b) = 0,224 \times 0,245$$

$$= 0,05488$$

Untuk mengetahui besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung ( $Sab$ ) / *indirect effect* maka dihitung menggunakan rumus:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,245^2 0,110^2 + 0,224^2 0,105^2 + 0,110^2 0,105^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,0007263025 + 0,0005531904 + 0,0001334025}$$

$$Sab = \sqrt{0,0014128954}$$

$$Sab = 0,03218$$

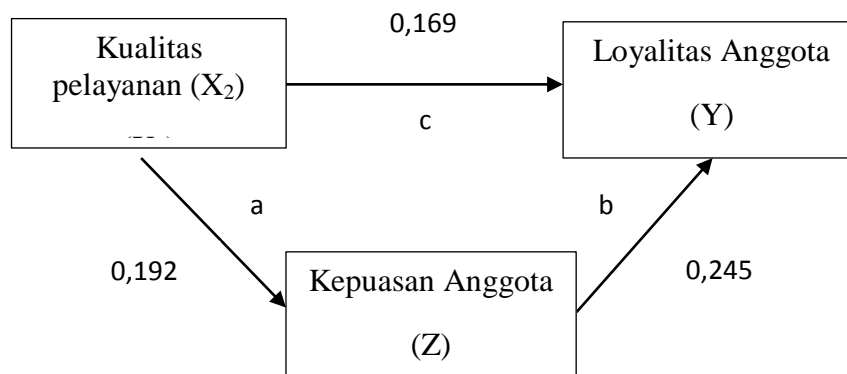
Berdasarkan hasil  $Sab$  maka pengujian signifikan pengaruh tidak langsung pada variabel intervening dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{ab}{Sab} = \frac{0,05488}{0,03218} = 2,705407$$

nilai  $t_{\text{tabel}}$  didapat dari  $df = n - k = 62 - 3 = 59$  dengan taraf signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,671. Berdasarkan hasil diatas,  $t_{\text{hitung}} 2,705 > t_{\text{tabel}} 2,001$ , maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat memediasi pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan.

**Gambar 4.8**

**Bagan Analisis Jalur Tidak Langsung ( $X_2$  terhadap Y)**



Keterangan:

a = 0,192 (diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda model 2 dari nilai koefisien variabel X<sub>2</sub> terhadap Z)

b = 0,245 (diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda model 1 dari nilai koefisien variabel Z terhadap Y)

c = 0,169 (diperoleh dari hasil analisis regresi linear berganda model 1 dari nilai koefisien variabel X<sub>2</sub> terhadap Y)

Pada gambar diatas kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan loyalitas anggota (*c*), tetapi kualitas pelayanan juga mempunyai hubungan tidak langsung dengan loyalitas anggota (*a*), kemudian kepuasan anggota ke loyalitas anggota (*b*). Sehingga untuk pengaruh hubungan dari kualitas pelayanan ke loyalitas anggota melalui kepuasan anggota dihitung dengan cara mengalikan pengaruh langsung dengan pengaruh tidak langsung (*a x b*).

$$\text{Pengaruh Langsung (c)} = 0,169$$

$$\text{Pengaruh tidak langsung (a x b)} = 0,192 \times 0,245$$

$$= 0,04704$$

Untuk mengetahui besarnya *standard error* pengaruh tidak langsung (*Sab*) / *indirect effect* maka dihitung menggunakan rumus:

$$Sab = \sqrt{b^2sa^2 + a^2sb^2 + sa^2sb^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,245^2 0,073^2 + 0,192^2 0,105^2 + 0,073^2 0,105^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,00031987322 + 0,0004064256 + 0,00005875222}$$

$$Sab = \sqrt{0,00078505104}$$

$$Sab = 0,02801876229$$

Berdasarkan hasil Sab maka pengujian signifikan pengaruh tidak langsung pada variabel intervening dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{ab}{Sab} = \frac{0,04704}{0,02802} = 2,67880085653$$

nilai  $t_{\text{tabel}}$  didapat dari  $df = n - k = 62 - 3 = 59$  dengan taraf signifikansi 0,05, maka diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,98580. Berdasarkan hasil diatas,  $t_{\text{hitung}} 2,679 > t_{\text{tabel}} 2,001$ , maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

### **C. Pembahasan**

Pembahasan bertujuan untuk menjelaskan hasil analisis yang telah diuji menggunakan SPSS dan juga untuk menjawab rumusan masalah mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, terlihat bahwa variabel citra perusahaan dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota, hal itu menunjukkan citra perusahaan dan kualitas layanan KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan akan mempengaruhi peningkatan kepuasan dan loyalitas anggota untuk tetap bertransaksi dan tetap menggunakan produk tabungan Sajadah di KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Berikut penjelasan mengenai pengaruh variabel-variabel tersebut:

#### **1. Pengaruh Citra Perusahaan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Anggota ( $Z$ ) produk tabungan Sajadah di KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel diperoleh nilai  $t_{\text{hitung}}$  variabel Citra Perusahaan ( $X_1$ ) sebesar 2,041 dengan taraf signifikansi 0,046. Nilai  $t_{\text{tabel}}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji tersebut

menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,046 < 0,05$  dan pada nilai  $t_{hitung} 2,041 > 2,001$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra perusahaan yang diberikan oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan, maka semakin meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

“Citra perusahaan diartikan representasi dari keseluruhan persepsi terhadap perusahaan dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap perusahaan.” Perusahaan yang memiliki citra baik dari nasabah akan mempengaruhi terciptanya kepuasan.<sup>2</sup> Oleh karena itu, citra perusahaan merupakan bagian terpenting bagi suatu perusahaan disebabkan oleh keseluruhan kesan yang ada di benak masyarakat.

Hipotesis pertama menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap kepuasan anggota produk tabungan Sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. Berdasarkan hasil uji statistik hipotesis  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima. Hasil penelitian ini juga dapat ditunjukkan dengan responden yang diberikan oleh anggota produk tabungan sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan dengan tanggapan responden dari pernyataan-pernyataan variabel citra perusahaan banyak yang menjawab setuju. Citra perusahaan yang dimiliki KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan sudah terbukti banyak diterima oleh anggotanya. KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memiliki citra perusahaan yang baik sehingga anggota memutuskan untuk menabung pada produk tabungan sajadah

---

<sup>2</sup> Nursaidah, “Pengaruh Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), TBK. Cabang Jember,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 3 No.2 (Desember, 2017), 225.

antara lain karena merupakan lembaga keuangan yang dapat dipercaya dan dapat bertanggung jawab, memiliki citra perusahaan yang dikenal luas oleh anggota, mempunyai karyawan yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggota dan mempunyai pengenalan publik.

Zeithaml dan Bitner menjelaskan dalam buku Khamdan Rifa'i (2019), Citra perusahaan adalah suatu variabel penting, baik citra positif maupun citra negatif, karena citra juga memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Citra merupakan pancaran atau reproduksi jati diri orang perorangan, benda atau organisasi. Bagi perusahaan citra juga dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap perusahaan.<sup>3</sup> Artinya persepsi masyarakat terhadap perusahaan itu didasari apa yang mereka ketahui, sesuai dengan indikator yang menjadi tolak ukur dari citra perusahaan, meliputi kepribadian (seperti perusahaan dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab), reputasi (seperti kinerja perusahaan dikenal baik), nilai (seperti sikap manajemen yang peduli terhadap nasabah, karyawan yang cepat tanggap) dan identitas perusahaan (seperti logo, warna dan slogan), memiliki citra perusahaan positif mampu meningkatkan kepuasan anggota.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian Ayuk Ambarwati tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening,”<sup>4</sup> serta penelitian yang dilakukan oleh Hilda Dewi Kusumawati tentang “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai

---

<sup>3</sup> Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Jember : Hikam Pustaka, 2019),44.

<sup>4</sup> Ayuk Ambarwati “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2019).

Variabel Intervening.”<sup>5</sup> Kedua penelitian ini membuktikan bahwa citra perusahaan memberi pengaruh secara parsial terhadap kepuasan.

## **2. Pengaruh Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Anggota (Z) produk tabungan Sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Layanan (X<sub>2</sub>) sebesar 2,611 dengan taraf signifikansi 0,011. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,011 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,611 > 2,001$ . Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota produk tabungan Sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Artinya KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan harus dapat memaksimalkan kualitas layanan, agar dapat menciptakan kepuasan anggota.

Kualitas layanan diartikan sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam hal ini anggota akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik seperti pelayanan dari pegawai yang dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dikeluhkan anggota, pegawai bersikap sopan dan berpenampilan rapi, memberikan rasa aman dan nyaman saat bertransaksi, serta dapat melayani setiap anggota dengan cepat dan tepat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh anggota, karena hal tersebut mencerminkan

---

<sup>5</sup> Hilda Dewi Kusumawati “Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening”, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Salatiga, 2018).

bahwa perusahaan yang bersangkutan menghargai anggota dan senantiasa berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya.<sup>6</sup> Oleh sebab itu upaya untuk terus meningkatkan kualitas layanan harus selalu ditingkatkan agar dapat memaksimalkan kualitas jasa dari perusahaan tersebut.

Hipotesis kedua menyatakan ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota produk tabungan Sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. Berdasarkan hasil uji statistik hipotesis  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima. Kualitas pelayanan yang dimiliki KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan sudah terbukti banyak diterima oleh anggotanya. Dilihat dari KSPPS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan memberikan pelayanan kepada anggota dengan baik dan tepat kepada pelanggan dari awal hingga akhir, memberikan pelayanan kepada anggota sesuai dengan dijanjikan, memberikan perhatian secara personal kepada anggota sesuai dengan kebutuhan anggota serta kemudahan untuk dihubungi. Karyawan dapat memberikan kenyamanan dan keamanan pada saat bertransaksi, dan karyawan yang berpenampilan rapi, menarik, dan sopan.

Hubungan kualitas layanan dan kepuasan anggota tidak lepas dari pembicaraan kreativitas layanan. Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada kepuasan anggota, lembaga keuangan harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga mampu memahami tingkat persepsi dan harapan anggota atas kualitas layanan.<sup>7</sup> hal ini sesuai dengan indikator yang

---

<sup>6</sup> Meida Ramita Sari dan Rahayu Lestari, "Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Minat Beli Ulang Konsumen Kereta api Kelas Eksekutif Argo Parahyangan." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1 (Januari, 2019), 36.

<sup>7</sup> Enny Khuswati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Kec Sungai Tebelian." *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4 (November, 2019), 48.



menjadi tolak ukur dari kualitas layanan, diantaranya *Reliability* (yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, handal, dan memuaskan), *Assurance* (yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/ karyawan), *Tangible* (meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi), *Empathy* (kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen), *Responsiveness* (keinginan para staf untuk membantu para anggota dengan memberikan pelayanan tanggap).

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Ismatul Mufida tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening,” serta penelitian yang dilakukan oleh Umi Noor Kholifah tentang “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” Kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

### **3. Pengaruh Citra Perusahaan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Anggota (Y) produk tabungan Sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Citra Perusahaan ( $X_1$ ) sebesar 2,702 dengan taraf signifikansi 0,009. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikan  $0,009 < 0,05$  dan pada nilai  $t_{hitung}$   $2,702 > 2,001$ . Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Citra Perusahaan

secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Citra Perusahaan yang diberikan oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan, maka loyalitas nasabah juga akan semakin meningkat. Artinya nilai perusahaan yang baik akan berdampak pada loyalitas anggota/nasabah, ketika nilai (gambaran) yang diberikan sangat baik dan melampaui apa yang diharapkan anggota maka anggota tersebut akan menjadi loyal dalam bertransaksi dan melakukan pembelian/penggunaan secara berulang di KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

“Perusahaan yang mempunyai citra atau reputasi yang baik di mata masyarakat akan mendorong nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan dan membuat nasabah untuk menggunakan jasa suatu perusahaan dan meningkatkan loyalitas nasabah.” Oleh karena itu citra perusahaan dinilai penting bagi perusahaan karena merupakan keseluruhan kesan yang ada dibenak nasabah yang nantinya juga akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah suatu perusahaan.

Hipotesis ketiga menyatakan ada pengaruh positif dan signifikan citra perusahaan terhadap loyalitas anggota produk tabungan Sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. Berdasarkan hasil uji statistik hipotesis  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima. Dari hasil penelitian tersebut menjelaskan tentang citra perusahaan yang baik. Citra perusahaan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan telah mampu mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan. Semakin tinggi citra baik yang adapada BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan maka memberikan dampak yang signifikan terhadap tingkat loyalitas nasabah.

Citra perusahaan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, karena loyalitas nasabah merupakan asset dari sebuah perbankan, karena mempertahankan nasabah lebih sulit dibandingkan mencari nasabah baru. Hal ini dikarenakan seorang nasabah lama yang puas akan mempengaruhi calon nasabah sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah begitupun sebaliknya. Selain itu, jika para nasabah merasa puas terhadap suatu lembaga keuangan, maka akan timbul rasa percaya nasabah sehingga terciptanya loyalitas nasabah.<sup>8</sup> Hal itu sesuai dengan indikator dari loyalitas anggota yang berupa pembelian produk jasa atau penggunaan jasa berulang, menolak pembelian produk jasa atau penggunaan jasa lain, merekomendasikan produk jasa kepada orang lain. Artinya, dengan mengatakan hal-hal positif kepada orang lain, merekomendasikan kepada seseorang yang membutuhkan informasi, mendorong teman-teman dan kerabat untuk menikmati layanan, dan mempertimbangkan sebagai pilihan pertama untuk kembali.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Ayuk Ambarwati tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening,” serta penelitian yang dilakukan oleh Hilda Dewi Kusumawati tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” Kedua penelitian ini membuktikan bahwa citra perusahaan memberikan pengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

---

<sup>8</sup> Rhenald Kasali, *Manajemen PublicRelation & Aplikasi di Indonesia* (Jakarta: Griffin, 2013), 30.

#### **4. Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Anggota (Y) produk tabungan Sajadah di KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel Kualitas Layanan ( $X_2$ ) sebesar 2,358 dengan taraf signifikansi 0,022. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,022 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung}$   $2,358 > 2,001$ . Sehingga berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas layanan akan berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah. Artinya kualitas pelayanan baik yang diberikan oleh KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan dapat menjadi faktor penentu nasabah untuk menjadi loyal.

Hipotesis keempat menyatakan ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas anggota produk tabungan Sajadah di KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan. Berdasarkan hasil uji statistik hipotesis  $H_{04}$  ditolak dan  $H_{a4}$  diterima. Hal itu terbukti dari nasabah yang sudah mendapatkan pelayanan yang baik dan berkualitas dari BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan banyak yang loyal terhadap BMT. Akan tetap setia dan tidak akan berpindah ke lembaga keuangan yang lain dan menjadikan BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan sebagai pilihan utama.

Menurut Bilson Simamora, layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak

berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.<sup>9</sup> Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut. Supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Jadi, pelayanan menjadi hal yang sangat penting dalam industri jasa perbankan, kualitas pelayanan yang baik dapat menimbulkan rasa loyal juga dari nasabah. Maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka juga akan meningkat tingkat loyalitas dari nasabah.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Hilda Dewi Kusumawati tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening,” serta penelitian yang dilakukan oleh Ismatul Mufida tentang “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” Kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan secara parsial terhadap loyalitas nasabah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

##### **5. Pengaruh Kepuasan Anggota (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y) produk tabungan Sajadah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan**

Berdasarkan pengujian data dan hasil analisis pada tabel diperoleh nilai  $t_{hitung}$  variabel kepuasan kenggota (Z) sebesar 2,340 dengan taraf signifikansi 0,023. Nilai  $t_{tabel}$  pada model regresi tersebut yaitu 2,001. Hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,023 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 2,340 > 2,001$ . Sehingga

---

<sup>9</sup> Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profit* (Jakarta: Salemba Empat, 2018), 170.

dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan. Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat kepuasan dirasakan maka semakin tinggi pula loyalitas yang didapat. Setiap perusahaan perlu memperhatikan hal apa yang dapat memuaskan nasabah, karena dengan rasa puas nasabah akan melakukan transaksi secara berulang dan tetap menggunakan produk/jasa bahkan bersedia mengajak orang lain untuk bertransaksi dan menggunakan produk yang sama.

“Kepuasan nasabah adalah fungsi dari kinerja yang dianggap ada pada produk atau jasa dan harapan pengguna. Peningkatan kepuasan nasabah akan membawa nasabah lebih setia pada perusahaan.” Dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka juga akan meningkatkan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah merupakan bagian yang sangat penting dalam loyalitas nasabah.

Hipotesis kelima menyatakan ada pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. Berdasarkan hasil uji statistik hipotesis  $H_{05}$  ditolak dan  $H_{a5}$  diterima. Hal tersebut terbukti ketika anggota mempunyai keluhan ataupun permasalahan tentang tabungan, dimana pihak BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan cepat dan tanggap untuk merespon keluhan tersebut yang dimaksudkan agar anggota merasa benar-benar dipedulikan dan tercipta loyalitas anggota.

Menurut Fornell (2018) loyalitas pelanggan merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan, rintangan pengalihan dan keluhan pelanggan. Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pembelian ulang pada waktu yang akan datang dan memberikan saran kepada orang lain atas produk atau jasa yang dirasakan. Hal tersebut sesuai dengan indikator dari dari loyalitas anggota yang berupa

pembelian produk jasa atau penggunaan jasa berulang. Artinya anggota akan loyal atau melakukan pembelian ulang ketika ia merasa puas dengan produk atau jasa yang ia gunakan sebelumnya.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian Ayuk Ambarwati tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening,” serta penelitian yang dilakukan oleh Umi Noor Kholifah tentang “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening.” Kedua penelitian tersebut membuktikan bahwa kepuasan memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah.

**6. Pengaruh Citra Perusahaan ( $X_1$ ) Terhadap Loyalitas Anggota (Y) produk tabungan Sajadah di KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan Melalui Kepuasan Anggota (Z)**

Pengujian analisis jalur (*path analysis*) pada uji hipotesis ( $H_6$ ) yang menyatakan bahwa ada pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota dapat diketahui melalui uji sobel dimana diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,705 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,001 dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil tersebut menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga dapat diartikan bahwa citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan melalui kepuasan anggota. Artinya kepuasan anggota dapat memediasi pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas anggota. Penilaian yang baik tentang KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan dapat memberikan kepuasan yang akhirnya membentuk loyalitas anggota.

Dari hasil diatas menunjukkan bahwa anggota akan menjadi loyal kepada KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan melalui kepuasan. Hal ini dibuktikan dengan KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan yang sudah memiliki nama yang besar dimata masyarakat berdasarkan informasi dan pengalaman yang diterima nasabah. Selain itu KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan juga meraih beberapa penghargaan yang mana itu menjadi citra baik dari BMT NU Cabang tlanakan. Beberapa penghargaan tersebut diantaranya pencapaian target terbaik tahun 2017, nominator perkembangan tabungan dan anggota terbaik tahun 2017, serta prestasi dalam melakukan rekrutmen jamaah umroh dengan predikat terbaik ketiga tingkat jawa timur. Dari beberapa penghargaan tersebut KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan mendapatkan citra yang baik di masyarakat, hal itu tentu membuat masyarakat sangat puas sehingga dapat mempengaruhi tingkat loyalitas anggota terhadap KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan.

Penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Gusti Alit Suputra yang menyatakan bahwa kepuasan dapat memediasi hubungan antara citra perusahaan dengan loyalitas nasabah, dan penelitian yang dilakukan oleh Falla Ilhami Saputra juga menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat menjadi variable mediator antara citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah, dengan hasil uji signifikansi menunjukkan mediasi sempurna.

### **7. Pengaruh Kualitas Layanan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Anggota (Y) produk tabungan Sajadah di KSPSS BMT NU Jawa Timur Cabang Tlanakan Pamekasan Melalui Kepuasan Anggota (Z)**

Pengujian analisis jalur (*path analysis*) pada uji hipotesis ( $H_7$ ) yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota



melalui kepuasan anggota diterima, hal itu dapat diketahui melalui uji sobel dimana diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,679 dan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 2,001 dengan tingkat signifikan 0,05. Hasil tersebut menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan melalui kepuasan anggota. Berdasarkan hasil maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dapat memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota KSPSS BMT NU Cabang Tlanakan.

Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan memediasi pengaruh kualitas layanan dan loyalitas anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. Hal ini menggambarkan kualitas layanan yang dimiliki BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan akan meningkatkan kepuasan sehingga dapat meningkatkan loyalitas anggota BMT NU Cabang Tlanakan Pamekasan. Oleh karena itu pihak BMT harus terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk menghadapi persaingan yang berorientasi jangka panjang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori dari Kotler, kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Oleh karena itu nasabah mempunyai kesan memperoleh pelayanan ekstra dan perhatian khusus yang mendorong tumbuhnya loyalitas.<sup>10</sup>

Kualitas layanan yang diterima atau dirasakan oleh nasabah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga nasabah merasa puas. “Kualitas layanan

---

<sup>10</sup> Meliana, Tiati Handayani, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah,” *Jurnal CIMAE* 2, (Juni, 2019), 172.

yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan karena nasabah yang merasa puas dari kualitas layanan yang diberikan tentunya akan membuat nasabah tersebut menjadi loyal pada perusahaan.”

Penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Umi Noor Kholifah yang menyatakan bahwa kepuasan tidak dapat menjadi variable mediator antara pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dikarenakan kualitas layanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya. Namun penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismatul Mufida yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah dapat memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah

