

## BAB IV

### DESKRIPSI, PEMBUKTIAN HIPOTESIS, DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

##### 1. Gambaran Umum KSPPS BMT NU Cabang Proppo

###### a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT NU

Sejarah berdirinya BMT NU yaitu BMT NU lahir berangkat dari sebuah keprihatinan atas kondisi masyarakat Sumenep pada umumnya dan masyarakat kecamatan Gapura pada khususnya dimana kesejahteraan mereka tidak ada peningkatan secara signifikan, padahal etos kerja mereka cukup tinggi hal ini sesuai dengan lagu Madura *asapok angen abental ombek* (berselimut angin dan berbantal ombak) masyarakat kecamatan Gapura Kab.Sumenep termasuk pekerja keras, suami istri saling bahu membahu memenuhi kebutuhan hidup akan tetapi kerja keras mereka tidak mampu meningkatkan taraf hidupnya. Hal inilah yang membuat Nahdlatul Ulama prihatin. Oleh karenanya, pada tahun 2003 pengurus MWC NU Gapura memberikan tugas kepada lembaga perekonomian adalah masyudi, berangkat dari kesepakatan bersama akhirnya lembaga perekonomian merencanakan program penguatan ekonomi kerakyatan untuk kesejahteraan masyarakat yang Mardhatillah. Sudah barang tentu keinginan tersebut diperlukan adanya upaya secara konkret, sistematis, dan terpadu guna mengatasi berbagai masalah ekonomi warga.<sup>99</sup>

Untuk mewujudkan program tersebut, serangkaian upaya telah dilakukan oleh lembaga perekonomian MWC NU Gapura, diawali dengan pelatihan

---

<sup>99</sup> <https://bmtnajatim.com/blog/>, diakses pada tanggal 31-05-2020

kewirausahaan (08-10 April 2003), bincang bersama alumni. Pelatihan tersebut bertujuan untuk merumuskan model pengutan ekonomi kerakyatan (13 Juni 2003), temu usaha (21 November 2003) lokakarya Tanaman Alternatif selain Tembakau (13 Mei 2004) dan lokakarya perencanaan pembentukan BUMNU (Badan Usaha Mili Nu).<sup>100</sup>

Awal perjalanan BMT NU 2004-2005 terdapat kesepakatan, salah satu butir kesepakatan pada saat pendirian adalah legalitas BMT NU diusahakan setelah adanya kemajuan yang signifikan, prospek yang bagus serta mendapat kepercayaan dari masyarakat. Salah satu tantangan terbesar bagi pengurus di awal berdirinya adalah menyakinkan kembali seluruh pediri KJKSS BMT NU. Sebab di awal berdirinya, dari 36 orang yang sepakat untuk mendirikan BMT NU hanya 22 orang yang bersedia membayar simpanan anggota dan hanya terkumpul modal awal sebesar Rp. 400.000,-. Kerja keras dan dedikasi total pengurus pada tahun 2004 belum banyak membuahkan hasil. Berbagai langkah dan upaya terus dilakukan dengan semangat pengorbanan dan dedikasi yang maksimal selama dua tahun BMT NU berdiri. Pada akhir 2006 jumlah aset BMT NU sudah mencapai Rp. 30.361.230.17 dengan jumlah anggota 182 orang dan laba bersih Rp 5.356.282.<sup>101</sup>

Setelah BMT NU mulai berdiri di Gapura- Sumenep, BMT NU juga mulai mengepakkan sayapnya ke berbagai daerah di Jawa Timur khususnya di Kecamatan Proppo, Kabupaten Pamekasan. BMT NU Cabang Proppo ini didirikan pada tanggal 09 Januari 2017 di Desa Gayam Barat, Kecamatan Proppo, Kabupaten Pamekasan - Madura.<sup>102</sup>

---

<sup>100</sup> Ibid

<sup>101</sup> Ibid

<sup>102</sup> Abd. Rosyid, Kepala Cabang BMT NU Cabang Proppo, wawancara, Pamekasan 12 Mei 2020.

BMT ini berdiri atas dasar keinginan dan kerjasama MWC NU Proppo dengan pihak BMT NU Pusat agar di daerah Proppo terdapat lembaga keuangan yang bisa menghimpun dana masyarakat sekitar berlandaskan prinsip syariah. Setelah sepakat maka berdirilah BMT NU di Proppo ini dengan nama KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.<sup>103</sup>

b. Visi dan Misi

1) Visi

Terwujudnya BMT NU yang jujur, amanah dan profesional sehingga unggul dalam layanan, unggul dalam kinerja menuju terbentuknya 100 kantor cabang pada tahun 2026 untuk kemandirian dan kesejahteraan anggota.<sup>104</sup>

2) Misi

- a) Memberikan layanan prima, bina usaha dan solusi kepada anggota sebagai pilihan utama menerapkan dan mengembangkan nilai-nilai Syariah secara murni dan konsekuen sehingga menjadi acuan tata kelola usaha yang profesional dan amanah.
- b) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan menuju berdirinya 100 kantor cabang pada tahun 2026.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana atas dasar ta'awun dan penyaluran pembiayaan pada segment UMKM baik secara perseorangan maupun berbasis jamaah.

---

<sup>103</sup> Ibid.

<sup>104</sup> <https://bmtnujatim.com/blog/>, diakses pada tanggal 31-05-2020

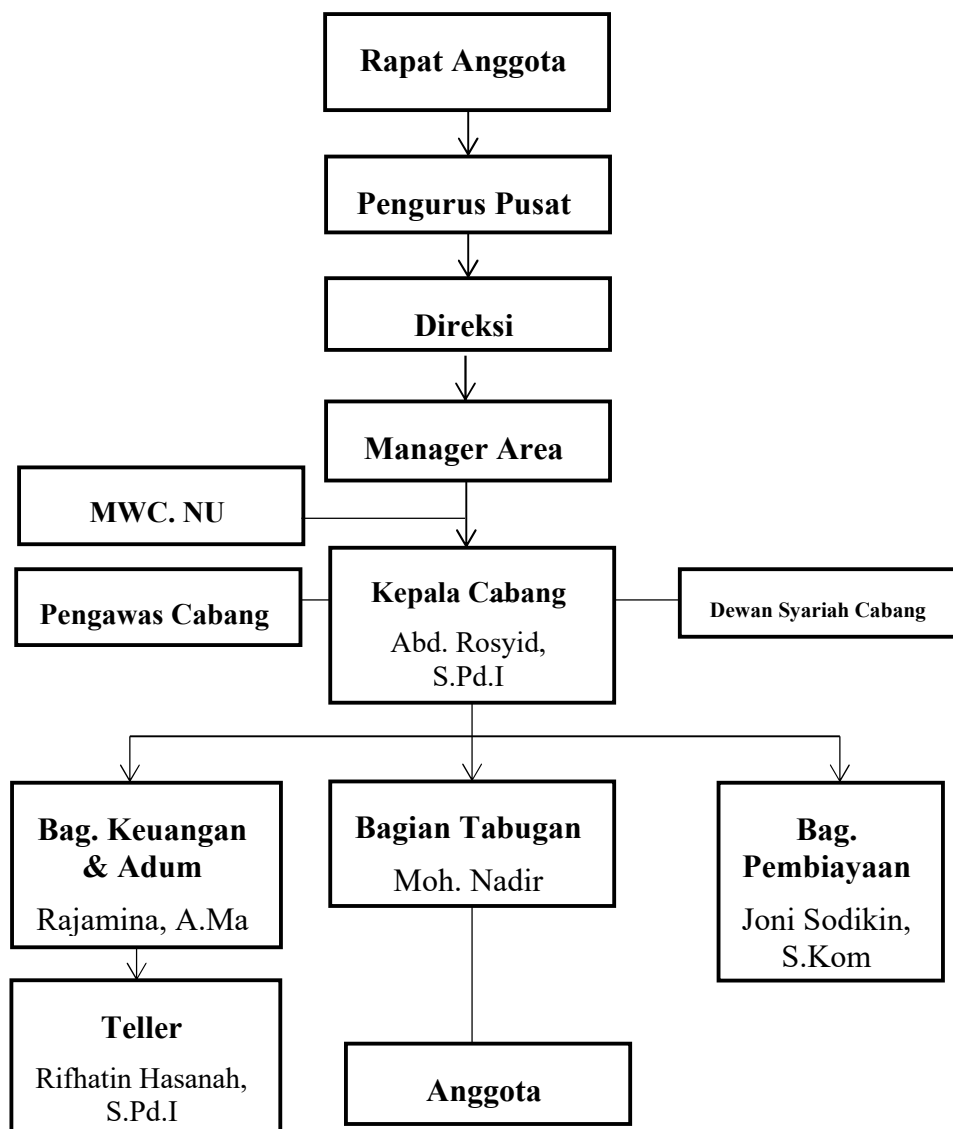
- d) Mewujudkan penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, shadaqah dan waqaf.
  - e) Menyiapkan dan mengembangkan SDI yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
  - f) Mengembangkan budaya dan lingkungan kerja yang ramah dan sehat serta manajemen yang sesuai prinsip kehati-hatian.
  - g) Menciptakan kondisi terbaik bagi SDI sebagai tempat kebanggaan dalam mengabdikan tanpa batas dan melanyani dengan ikhlas sebagai perwujudan ibadah.
  - h) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan jamaah.<sup>105</sup>
- c. Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang**  
**Proppo<sup>106</sup>**

---

<sup>105</sup> Ibid.

<sup>106</sup> Data diperoleh dari BMT NU Cabang Proppo



Keterangan:

Garis Intruksi : ———>

Garis Koordinasi : ———

Sumber: diperoleh dari BMT NU Cabang Proppo

d. Produk – produk BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

Dalam produk simpanan BMT NU Proppo terdapat delapan jenis yaitu:<sup>107</sup>

<sup>107</sup> Data diperoleh dari Brosur BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

### 1) Simpanan Anggota (SIAGA)

Disediakan bagi anda yang berminat menjadi anggota sekaligus pemilik BMT NU dengan bagi hasil yang menguntungkan yaitu 70% dari SHU dengan menggunakan Akad Musyarakah. SIAGA terdiri dari: SIAGA Pokok dibayar satu kali sebesar Rp 100.000,- SIAGA Wajib Per-Bulan Rp 20.000,- dan SIAGA Khusus dibayar kapan saja dengan setoran minimal Rp 100.00,-. SIAGA Pokok dan wajib dapat ditarik ketika berhenti dari keanggotaan sedangkan SIAGA Khusus dapat ditarik setiap bulan Januari.

### 2) Simpanan Pendidikan Fathonah (SIDIK FATHONAH)

Simpanan bagi anda yang ingin meraih cita-cita pendidikan secara sempurna dengan bagi hasil 45% yang menguntungkan. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran kapan saja dan penarikan pada tahun ajaran baru dan semesateran. Setoran Awal Rp 2.500 dan selanjutnya minimal Rp 500.

### 3) Simpanan berjangka Wadi'ah Berhadiah (SAJADAH)

Simpanan dengan keuntungan yang dinikmati diawal dengan memperoleh hadiah langsung tanpa diundi. Menggunakan Akad Wadiah Yad Al-Dhamanah dan dapat ditarik pada waktu berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### 4) Simpanan Haji dan Umrah (SAHARA)

Simpanan yang dapat mempermudah anda menunaikan ibadah haji dan umroh dengan memperoleh keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65% sebagai bekal tambahan biaya haji dan umroh. Menggunakan Akad Mudlarabah Muhlaqah. Setoran Awal minimal Rp 1.000.000,- dan setoran selanjutnya sesuai kemampuan. Setoran kapan saja dan penarikan hanya dapat dilakukan ketika akan melaksanakan haji dan umroh kecuali Udzur Syar'i.

#### 5) Simpanan Lebaran (SABAR)

Simpanan yang bisa mempermudah anda memenuhi kebutuhan lebaran dengan memperoleh keuntungan dari bagi hasil sebesar 55%. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah dengan setoran awal Rp 25.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp 5.000. setoran kapan saja dan penarikan hanya bisa dilakukan setiap bulan Ramadhan.

#### 6) Tabungan Mudlarabah (TABAH)

Simpanan yang bisa mempermudah anda memenuhi kebutuhan sehari-hari karena setoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja dan memperoleh keuntungan. Bagi hasil 40%. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran awal Rp 10.000 dan selanjutnya minimal Rp 2.500.

#### 7) Simpanan Berjangka Mudlarabah (SIBERKAH)

Keuntungan yang melimpah dengan bagi hasil 65%. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah. Setoran minimal Rp 500.000 dengan jangka waktu minimal 1 (satu) tahun.

#### 8) Tabungan Ukhrawi (TARAWI)

Tabungan sekaligus beramal, karena bagi hasil tabungan anda di sedekahkan kepada fakir miskin dan anak yatim piatu. Menggunakan Akad Mudlarabah Muthlaqah dengan setoran awal Rp 25.000,- dan selanjutnya minimal Rp 5.000,- dengan bagi hasil 50%.

Selain produk simpanan/ tabungan diatas, di BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ini juga terdapat produk pembiayaan antara lain:<sup>108</sup>

#### 1) Al- Qardlul Hasan

---

<sup>108</sup> Data diperoleh dari Brosur BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo

Pembiayaan dengan jasa seikhlasnya (tanpa bagi hasil dan margin) dengan jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran mingguan, bulanan dan atau cash tempo.

#### 2) Murabahah dan Bai' Bitsamanil Ajil

Pembiayaan dengan pola jual beli barang. Harga pokok diketahui bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan bersama dengan harga jual berdasarkan kesepakatan bersama. Selisih harga pokok dengan harga jual merupakan margin/keuntungan KSPP. Syariah BMT NU. Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulanan (Bai' Bitsamanil Ajil) dan atau cash tempo (murabahah).

#### 3) Mudlarabah dan Musyarakah

Pembiayaan seluruh modal kerja yang dibutuhkan (mudlarabah) atau sebagian modal (musyarakah) dengan pola bagi. Bagi hasil dihitung berdasarkan keuntungan yang sebenarnya dengan bagi hasil berdasarkan kesepakatan (mudlarabah) atau sesuai proporsi modal (musyarakah). Jangka waktu maksimal 36 bulan dengan angsuran bulan atau cash tempo.

#### 4) Rahn/ Gadai

Pembiayaan dengan menyerahkan barang dan atau bukti kepemilikan barang sebagai tanggungan pinjaman dengan nilai maksimal 80% dari harga barang masa pinjaman maksimal 4 bulan dan diperpanjang maksimal 3 kali. Barang yang diserahkan berupa barang berharga seperti perhiasan emas dan sebagainya. Biaya taksir dan uji barang ditanggung pemilik barang. BMT NU mendapatkan Ujroh/ Ongkos penitipan barang setiap harinya sebesar Rp 6 untuk setiap kelipatan Rp 10.000 dari harga barang.



### 5) Pembiayaan Tanpa Jaminan

Layanan Berbasis Jamaah (LASISMA) merupakan layanan pinjaman/pembiayaan tanpa jaminan bagi anggota yang berpenghasilan rendah dengan membentuk kelompok.

### 6) Pembiayaan Hidup Sehati

Pembiayaan hidup sehat islami (HIDUP SEHATI) disiapkan bagi anggota yang belum memiliki jamban/WC/Toilet/Jeding dan sarana air bersih yang sehat dengan menggunakan Akad Murabahah.

## 2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

### a) Jenis Kelamin Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.1**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		jenis_kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki_laki	39	41,9	41,9	41,9
	perempuan	54	58,1	58,1	100,0
Total		93	100,0	100,0	

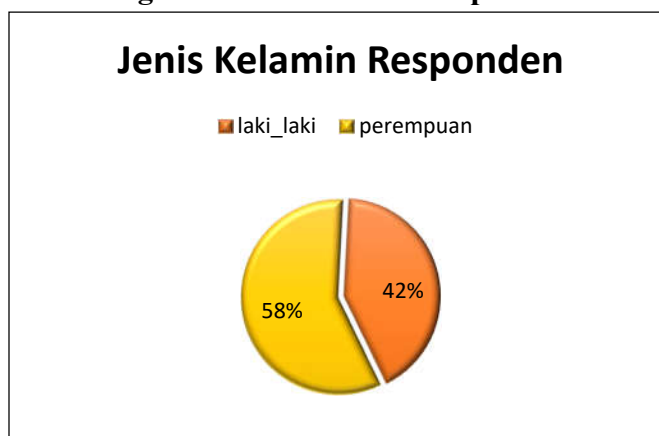
Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 memperlihatkan bahwa nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang diambil sebagai responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan tabel tersebut memberikan

informasi bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden atau sebesar 41,9% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden atau sebesar 58,1%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi jenis kelamin yang dapat peneliti peroleh:

**Gambar 4.2**  
**Diagram Jenis Kelamin Responden**



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

#### b) Usia Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	18	19,4	19,4	19,4
	26-35	25	26,9	26,9	46,2
	36-45	31	33,3	33,3	79,6
	>45	19	20,4	20,4	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

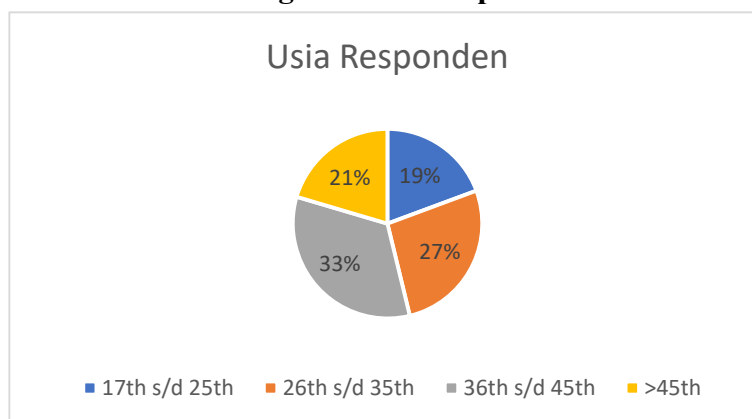
Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 memperlihatkan bahwa nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang diambil sebagian besar berusia 36-35

tahun. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden berusia 17-25 tahun sebanyak 18 responden atau sebesar 19,4%, responden berusia 26-35 tahun sebanyak 25 responden atau sebesar 26,9%, responden berusia 36-45 tahun sebanyak 31 responden atau sebesar 33,3% dan responden yang berusia 45 tahun keatas sebanyak 19 responden atau sebesar 20,4%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi usia yang dapat peneliti peroleh:

**Gambar 4.3**  
**Diagram Usia Responden**



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

### c) Pendidikan Terakhir Responden

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

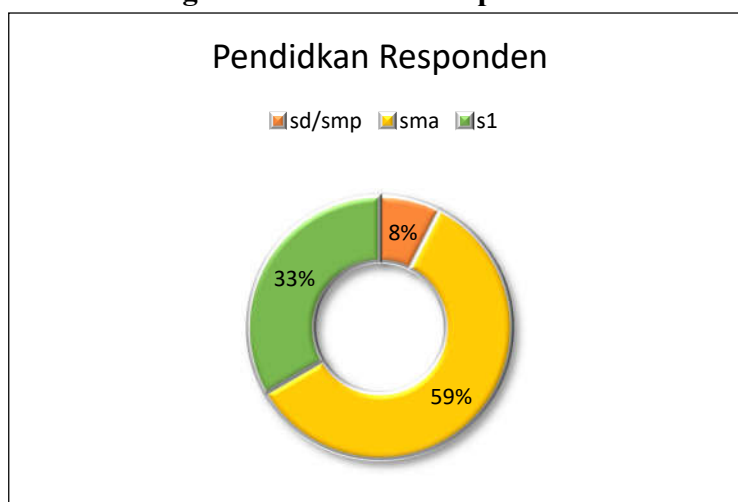
		Pendidikan			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	sd/smp	7	7,5	7,5	7,5
	Sma	55	59,1	59,1	66,7
	s1	31	33,3	33,3	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 memperlihatkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo adalah SMA. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berpendidikan SD/SMP berjumlah 7 responden atau sebesar 7,5%, responden yang berpendidikan SMA berjumlah 55 responden atau sebesar 59,1% dan responden yang berpendidikan S1 berjumlah 31 responden atau sebesar 33,3%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi pendidikan yang dapat peneliti peroleh:

**Gambar 4.4**  
**Diagram Pendidikan Responden**



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

#### **d) Pekerjaan Responden**

Berikut adalah karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 4.4**  
**Responden Berdasarkan Pekerjaan**

		pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	pegawai negeri	7	7,5	7,5	7,5
	ibu rumah tangga	26	28,0	28,0	35,5
	wiraswasta	31	33,3	33,3	68,8
	mahasiswa/pelajar	1	1,1	1,1	69,9
	lain-lain	28	30,1	30,1	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 memperlihatkan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo yang diambil sebagai responden sebagian besar adalah wiraswasta. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 7 responden atau sebesar 7,5%, ibu rumah tangga sebanyak 26 responden atau sebesar 26%, wiraswasta sebanyak 31 responden atau sebesar 33,3% dan lain-lain sebanyak 28 responden atau sebesar 30,1%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi pekerjaan yang dapat peneliti peroleh:

**Gambar 4.5**  
**Diagram Pekerjaan Responden**



Sumber: Data primer yang diolah, 2020

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari pelayanan prima sebagai variabel bebas, kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat. Untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indikator dalam pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dipakai rumus berikut:<sup>109</sup>

$$Me = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

Me : Mean

$\sum f_i$  : Jumlah data/sampel

$\sum f_i x_i$  : Jumlah perkalian antara jumlah data sampel (fi) dengan tanda kelas (xi)

Untuk mencari tingkat pencapaian jawaban responden digunakan rumus berikut:

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

Dimana: TCR= tingkat pencapaian jawaban responden. Kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan sebagai berikut:<sup>110</sup>

90% - <100% : Sangat baik

80% - < 90% : Baik

65% - <80% : Cukup baik

55% - <65% : Kurang baik

55% - <65% : Tidak baik

<sup>109</sup> Sujarweni, *Statistika Untuk Penelitian*, hlm.,25.

<sup>110</sup> Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, hlm., 65.

Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

#### a) Variabel Pelayanan Prima

Variabel pelayanan prima diukur dengan 12 butir pernyataan untuk memperoleh tanggapan responden. Frekuensi data yang didapatkan penulis setelah dilakukannya pengumpulan data kuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Frekuensi Data Variabel Pelayanan Prima**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Mean	TCR	Kategori
1	X.1	0	0	4	47	42	4,41	88,2	Baik
X	X.2	0	0	7	53	33	4,28	85,6	Baik
3	X.3	0	0	2	56	35	4,35	87,1	Baik
4	X.4	0	1	13	59	20	4,05	81,1	Baik
5	X.5	0	2	18	59	14	3,91	78,3	Cukup Baik
6	X.6	0	0	25	50	18	3,92	78,5	Cukup Baik
7	X.7	0	1	11	48	33	4,22	84,3	Baik
8	X.8	0	1	5	56	31	4,26	85,2	Baik
9	X.9	0	0	3	55	35	4,3	86,9	Baik
10	X.10	0	0	5	48	40	4,38	87,5	Baik
11	X.11	0	0	14	63	16	4,02	80,4	Baik
12	X.12	0	0	17	60	16	3,99	79,8	Cukup Baik
Akumulasi Rata – Rata Skor							4,18	83,6	Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa nilai skor rata-rata tertinggi yang diberikan responden adalah dalam menilai pernyataan frontliner (cs, teller) sabar dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, nilai skor rata-rata yang dihasilkan adalah sebesar 4,41 sedang nilai skor rata-rata terendah yang diberikan responden adalah dalam menilai pernyataan frontliner (cs, teller) merespon keluhan yang disampaikan nasabah dengan cepat, rata-rata skor yang diberikan adalah 3,91. Secara total 12 item pertanyaan variabel pelayanan prima menghasilkan akumulasi rata-rata skor sebesar 4,18 dengan TCR mencapai 83,6%. Jadi dapat disimpulkan

bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah baik.

#### **b) Variabel Kepuasan Nasabah**

Variabel kepuasan nasabah diukur dengan 3 butir pernyataan untuk memperoleh tanggapan responden. Frekuensi data yang didapatkan penulis setelah dilakukannya pengumpulan data kuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Frekuensi Data Variabel Kepuasan Nasabah**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Mean	TCR	Kategori
1	Z.1	0	1	10	49	33	4,23	84,5	Baik
2	Z.2	0	3	14	56	20	4,00	80,0	Baik
3	Z.3	0	1	14	43	35	4,20	84,1	Baik
Akumulasi Rata – Rata Skor							4,14	82,9	Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa nilai skor rata-rata tertinggi yang diberikan responden adalah dalam menilai pernyataan Pelayanan di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo secara keseluruhan sangat baik dan memuaskan, nilai skor rata-rata yang dihasilkan adalah sebesar 4,23 sedang nilai skor rata-rata terendah yang diberikan responden adalah dalam menilai pernyataan Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sesuai dengan harapan nasabah, rata-rata skor yang diberikan adalah 4,00. Secara total 3 item pertanyaan variabel kepuasan nasabah menghasilkan akumulasi rata-rata skor sebesar 4,14 dengan TCR mencapai 82,9%. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo baik.



### c) Variabel Loyalitas Nasabah

Variabel loyalitas nasabah diukur dengan 4 butir pernyataan untuk memperoleh tanggapan responden. Frekuensi data yang didapatkan penulis setelah dilakukannya pengumpulan data kuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Frekuensi Data Variabel Loyalitas Nasabah**

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Mean	TCR	Kategori
1	Y.1	0	0	24	32	37	4,14	82,8	Baik
2	Y.2	0	0	30	33	30	4,00	80,0	Baik
3	Y.3	0	4	24	48	17	3,84	76,8	Cukup Baik
4	Y.4	0	5	24	31	33	3,99	79,8	Cukup Baik
Akumulasi Rata – Rata Skor							3,99	79,8	Cukup Baik

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 5 dapat disimpulkan bahwa nilai skor rata-rata tertinggi yang diberikan responden adalah dalam menilai pernyataan Saya berkomitmen selalu bertransaksi di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo ketika saya membutuhkan, nilai skor rata-rata yang dihasilkan adalah sebesar 4,14 sedang nilai skor rata-rata terendah yang diberikan responden adalah dalam menilai pernyataan Saya mau menggunakan produk dan jasa lain di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo jika dibutuhkan, rata-rata skor yang diberikan adalah 3,84. Secara total 4 item pertanyaan variabel loyalitas nasabah menghasilkan akumulasi rata-rata skor sebesar 3,99 dengan TCR mencapai 79,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat loyaltitas yang dirasakan nasabah dalam menggunakan jasa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo cukup baik.

#### 4. Uji Kualitas Data

Tujuan dari uji kualitas data adalah untuk menguji setiap pertanyaan yang ada dalam kuesioner, apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut telah *valid* dan *reliabel*.

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian validitas dalam penelitian ini suatu pernyataan dikatakan valid, jika  $r$  hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r$  tabel pada  $\alpha=5\%$ . Nilai  $r$  tabel dalam penelitian ini didapatkan dari rumus *degree of freedom* ( $df$ ) dengan sampel pra uji sebanyak 30 sampel ( $df=30-2=28$ , berarti tabel  $df$  ke-28 yakni 0,361). Berikut adalah hasil uji validitas:

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

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Pelayanan Prima	X 1	0,418	0,361	Valid
	X 2	0,399	0,361	Valid
	X 3	0,475	0,361	Valid
	X 4	0,455	0,361	Valid
	X 5	0,632	0,361	Valid
	X 6	0,524	0,361	Valid
	X 7	0,727	0,361	Valid
	X 8	0,673	0,361	Valid
	X 9	0,377	0,361	Valid
	X 10	0,372	0,361	Valid
	X 11	0,529	0,361	Valid
	X 12	0,643	0,361	Valid
Kepuasan Nasabah	Z 1	0,849	0,361	Valid
	Z 2	0,807	0,361	Valid
	Z 3	0,812	0,361	Valid
Loyalitas Nasabah	Y 1	0,850	0,361	Valid
	Y 2	0,837	0,361	Valid
	Y 3	0,790	0,361	Valid
	Y 4	0,689	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan butir-butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Selanjutnya data tersebut dapat uji ke tahap berikutnya.

### b. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Cronbach Alpha*. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,70. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dengan 30 responden pra uji:

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

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
1	Pelayanan Prima	0,761	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah	0,759	Reliabel
3	Loyalitas Nasabah	0,799	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk variabel pelayanan prima, kepuasan dan loyalita nasabah adalah 0,761, 0,759 dan 0,799. Nilai *Cronbach's alpha* masing-masing variabel menunjukkan nilai lebih besar daripada 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dari ketiga variabel tersebut memenuhi kriteria reliablitas.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.<sup>111</sup> Pada penelitian ini penulis menggunakan uji normalitas

<sup>111</sup> Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis*, hlm., 156.

dengan cara uji statistik menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji normalitas sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		93
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,91551028
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,041
	Negative	-,055
Test Statistic		,055
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: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji K-S *unstandardized* memberikan nilai 0,055 dengan probabilitas 0,200 jauh diatas  $\alpha = 0,05$ , jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa data *unstandardized* berdistribusi normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi, dapat dilihat dari *tolerance value* dan *varince inflation factor* (VIF). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$ . Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	-5,368	2,368		-2,266	,026			
PP	,264	,061	,400	4,347	,000	,599	1,671	
KN	,652	,144	,417	4,530	,000	,599	1,671	

a. Dependent Variable: Loyalitas nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 dapat disimpulkan bahwa nilai *tolerance* sebesar 0,599 dan VIF sebesar 1,671. Berdasarkan kaidah VIF tersebut lebih kecil daripada 10 dan nilai *tolerance* lebih besar daripada 0,10, sehingga kesimpulan hasil uji adalah tidak terdapat hubungan linear antar variabel independen atau tidak terjadi multikolinieritas pada model regresi yang dihasilkan.

### c. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linier bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Linearitas**

**ANOVA Table**

			Sum of				
			Squares	df	Mean Square	F	Sig.
loyalitas	Between	(Combined)	408,127	18	22,674	5,042	,000
nasabah *	Groups	Linearity	326,362	1	326,362	72,57	,000
elayanan						4	
priima		Deviation	81,765	17	4,810	1,070	,399
		from Linearity					
	Within Groups		332,777	74	4,497		
	Total		740,903	92			

**ANOVA Table**

			Sum of				
			Squares	df	Mean Square	F	Sig.
loyalitas	Between	(Combined)	380,348	7	54,335	12,809	,000
nasabah *	Groups	Linearity	332,479	1	332,479	78,381	,000
kepuasan		Deviation	47,869	6	7,978	1,881	,093
nasabah		from Linearity					
	Within Groups		360,556	85	4,242		
	Total		740,903	92			

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

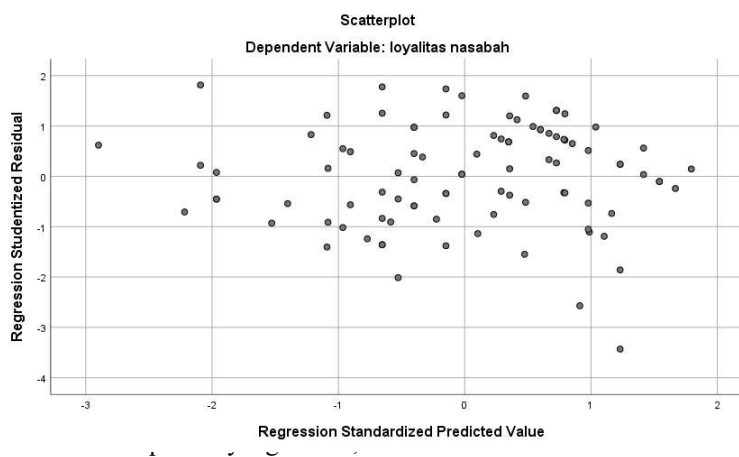
Berdasarkan tabel 4.12 hasil uji linieritas untuk hubungan pelayanan prima dengan loyalitas nasabah menunjukkan nilai p (signifikansi) sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara pelayanan prima dengan loyalitas nasabah bersifat linier. Hubungan kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah menunjukkan nilai p sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05, hubungan kedua variabel bersifat linier.

#### **d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Scatterplot yang diperkuat dengan menggunakan Uji Park.

Untuk mendeteksi heteroskedastisitas digunakan scatterplot antara ZPRED dan SRESID. Jika titik-titik pada scatterplot tidak membentuk pola tertentu, serta menyebar diatas dan dibawah angka nol sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi. Uji park dilakukan dengan meregresikan nilai seluruh variabel independen dengan logaritma kuadrat residual sehingga dihasilkan *probability value*. Apabila koefisien parameter beta  $> 0,05$  maka tidak ada masalah dalam heteroskedastisitas.<sup>112</sup>

**Gambar 4.6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan gambar 4.1 diatas scatterplot terlihat tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menegaskan hasil uji heteroskedastisitas diatas maka peneliti melakukan Uji Park dengan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Uji Park**

<sup>112</sup> Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25, hlm., 142.

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,255	2,319		,973	,333
	pelayanan prima	-,057	,059	-,131	-,966	,337
	kepuasan nasabah	,068	,141	,065	,482	,631

a. Dependent Variable: LnU2I

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa koefisien parameter untuk variabel pelayanan prima dan kepuasan nasabah tidak ada yang signifikan atau  $> 0,05$ . Berdasarkan hasil uji park tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

#### e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya).<sup>113</sup> Pada penelitian ini untuk menguji ada tidaknya gejala autokorelasi menggunakan uji *Durbin-Watson* (DW test). Hasil uji autokorelasi dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,738 <sup>a</sup>	,544	,534	1,937	2,010

a. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, pelayanan prima

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

<sup>113</sup> Ibid, hlm., 111.



Berdasarkan tabel 4.14 di atas nilai *Durbin Watson* sebesar 2,010, pembandingan menggunakan nilai signifikansi 5%. Berdasarkan klasifikasi nilai DW yaitu  $a = 5\%$ ,  $k = 2$ ,  $n = 93$ , maka diperoleh hasil dari tabel DW sebagai berikut:

$$\begin{array}{ll} dl & : 1,6188 & 4 - dl & : 2,3812 \\ du & : 1,7066 & 4 - du & : 2,2934 \end{array}$$

Hasil perhitungan diatas bahwa nilai DW sebesar 2,010 terletak diantara nilai  $du$  dan  $(4-du)$  sebesar 1,7066 dan 2,2934 ( $du < d < 4 - du$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam penelitian ini.

## B. Uji Hipotesis

### 1. Koefisien Determinasi

#### a. Koefisien Determinasi Struktural 1

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. nilai koefisien determinasi menggunakan *Adjusted R Square*. Berikut ini akan dijelaskan hasil pengolahan data yang menggambarkan koefisien determinasi struktural 1.

**Tabel 4.15**  
**Koefisien Determinasi Struktural 1**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,634 <sup>a</sup>	,401	,395	1,411

a. Predictors: (Constant), pelayanan prima  
Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,395 (39,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah secara gabungan sebesar 39,5%, sedangkan sisanya 60,5% ( $100\% - 39,5\%$ ) adalah

kemungkinan terdapat aspek-aspek lain yang memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah.

### b. Koefisien Determinasi Struktural 2

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. nilai koefisien determinasi menggunakan *Adjusted R Square*. Berikut ini akan dijelaskan hasil pengolahan data yang menggambarkan koefisien determinasi struktural 2.

**Tabel 4.16**  
**Koefisien Determinasi Struktural 2**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 <sup>a</sup>	,544	,534	1,937

a. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, pelayanan prima  
Sumber: Data primer yang diolah , 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) yang diperoleh sebesar 0,534 (53,4%). Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan prima, kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah secara gabungan sebesar 53,4%, sedangkan sisanya 46,6% (100% - 53,4%) adalah kemungkinan terdapat aspek-aspek lain yang memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah.

### 2. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan baik positif maupun negatif terhadap variabel dependen. Hasil uji F dalam pengujian ini adalah:

### a. Persamaan Struktur 1

**Tabel 4.17**  
**Analisis Varian (*Annova*) Struktur 1**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	121,553	1	121,553	61,030	,000 <sup>b</sup>
	Residual	181,243	91	1,992		
	Total	302,796	92			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), pelayanan prima

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.17 diatas menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 61,030 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,10 yang artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $61,030 > 3,10$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan nasabah dengan kata lain variabel independen pelayanan prima secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah.

### b. Persamaan Struktur 2

**Tabel 4.18**  
**Analisis Varian (*Annova*) Struktural 2**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	403,339	2	201,669	53,768	,000 <sup>b</sup>
	Residual	337,565	90	3,751		
	Total	740,903	92			

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

b. Predictors: (Constant), kepuasan nasabah, pelayanan prima

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diatas menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 53,768 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,10 yang artinya  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $53,768 > 3,10$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi

variabel loyalitas nasabah dengan kata lain variabel independen pelayanan prima dan kepuasan nasabah secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen loyalitas nasabah.

### 3. Uji Signifikan Parameter Individu (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t dalam pengujian ini adalah:

#### a. Persamaan Struktural 1

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Parsial (t-Test) Struktur 1**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,980	1,723		-,569	,571
	PP	,268	,034	,634	7,812	,000

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan variabel 4.19 diatas, pada variabel pelayanan prima menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 7,812 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,812 > 1,986$ ). Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  penelitian ini di terima yaitu pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

#### b. Persamaan Struktural 2

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Parsial (t-Test) Struktural 2**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-5,368	2,368		-2,266	,026
	pelayanan prima	,264	,061	,400	4,347	,000
	kepuasan nasabah	,652	,144	,417	4,530	,000

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah  
 Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari data diatas pada tabel 4.20, diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

1) Hubungan antara kepuasan dan loyalitas

Pada variabel kepuasan nasabah menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,530 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,530 > 1,986$ ). Nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan H2 diterima, yaitu kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2) Hubungan antara pelayanan prima dan loyalitas

Pada variabel pelayanan prima menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,347 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,986 yang artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,347 > 1,986$ ). Nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, yaitu pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

### C. Analisis Jalur

Pada penelitian ini pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*Path analysis*). Analisis jalur (*Path analysis*) dilakukan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung sekumpulan variabel, sebagai variabel penyebab (variabel eksogen) terhadap seperangkat variabel lainnya yang merupakan variabel akibat (variabel endogen).

## 1. Persamaan Analisis Jalur Struktur 1

Analisis persamaan struktural 1 dilakukan untuk mengetahui kekuatan pengaruh variabel bebas terhadap variabel mediasi.

**Tabel 4.21**  
**Koefisien Analisis Jalur Struktural 1**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-,980	1,723		-,569	,571
	PP	,268	,034	,634	7,812	,000

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.21 diatas, koefisien jalur yang diperoleh adalah  $p_{zx} X = 0,634$ . Untuk mencari koefisien residu dengan  $\varepsilon_1 = \sqrt{(1 - R^2)}$  sehingga koefisien residu adalah  $\varepsilon_1 = \sqrt{(1 - 0,401)} = 0,774$ . Jadi persamaan analisis jalur yang dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Z = p_{zx} X + \varepsilon_1$$

$$Z = 0,634 X + 0,774 \varepsilon_1$$

## 2. Persamaan Analisis Jalur Struktur 2

Analisis persamaan struktural 2 dilakukan untuk mengetahui kekuatan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Analisis Jalur Struktural 2**  
**Coefficients<sup>a</sup>**  
**Tabel 4.22**

Model	Koefisien	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-5,368	2,368		-2,266	,026
	PP	,264	,061	,400	4,347	,000
	KN	,652	,144	,417	4,530	,000

a. Dependent Variable: LN  
 Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.22 diatas, koefisien jalur yang diperoleh adalah  $p_{yx} X = 0,400$  dan  $p_{yz} Z = 0,417$ . Untuk mencari koefisien residu dengan  $\varepsilon^2 = \sqrt{(1 - R^2)}$  sehingga koefisien residu adalah  $\varepsilon^2 = \sqrt{(1 - 0,544)} = 0,675$ . Jadi persamaan analisis jalur yang dibentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = p_{yx} X + p_{yz} Z + \varepsilon^2$$

$$Z = 0,400 X + 0,417 Y + 0,675 \varepsilon^2$$

### 3. Perhitungan Pengaruh

Analisis pengaruh ditunjukkan untuk melihat seberapa kuat pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya baik secara langsung, maupun secara tidak langsung. Berdasarkan hasil persamamaan struktural 1 dan struktural 2 yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dari variabel pelayanan prima (X) berpengaruh langsung terhadap variabel loyalitas pelayanan (Y) memiliki hasil lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung ( $0,400 > 0,264$ ), sedangkan untuk pengaruh total dari setiap variabel pelayanan prima (X), kepuasan nasabah (Z) dan loyalitas (Y) adalah untuk variabel X terhadap Z sebesar 0,634, variabel Z terhadap Y sebesar 0,417, variabel X terhadap Y sebesar 0,400. Sehingga diperoleh pengaruh tidak langsung variabel pelayanan prima terhadap loyalitas nsabah adalah  $0,634 \times 0,417 = 0,264$  dan pengaruh total adalah  $0,400 + 0,264 = 0,664$ .

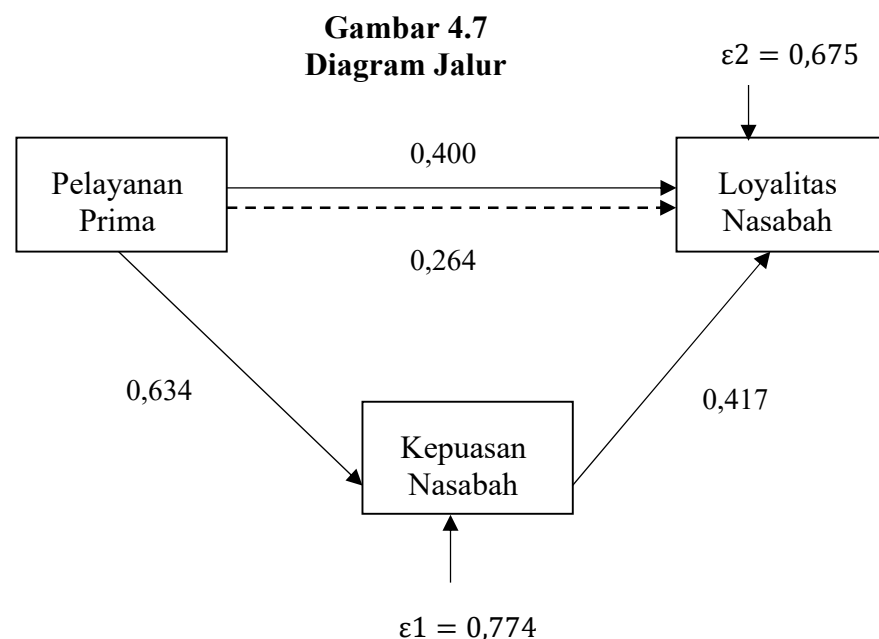
**Tabel 4.23**  
**Hasil Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**

Pengaruh	Langsung	Tidak Langsung (Melalui Y)	Total
X → Z	0,634		
Z → Y	0,417		

$X \rightarrow Y$	0,400	0,264	0,664
-------------------	-------	-------	-------

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dapat disimpulkan pengaruh tidak langsung pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan nasabah adalah 0,264 signifikan atau tidak akan diuji dengan sobel test pada sub bab berikutnya, dan pengaruh total sebesar 0,664. Berikut ini adalah gambar diagram jalur:



Keterangan:

- - - -> : Pengaruh tidak langsung
- > : Pengaruh langsung

#### D. Uji Sobel

Uji sobel dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, dengan menghitung nilai t dari koefisien variabel bebas dan variabel mediasi, nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel. Jika nilai t hitung > nilai t tabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah dan juga berpengaruh langsung terhadap



kepuasan nasabah. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dapat diuji dengan uji sobel sebagai berikut:

Hitung *standar error* dari koefisien *indirect effect* ( $S_{p2p3}$ )

$$Sab = \sqrt{b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2}$$

Dimana:      a      = 0,268

                  b      = 0,652

                  Sa     = 0,034

                  Sb     = 0,144

$$Sab = \sqrt{(0,652)^2(0,034)^2 + (0,268)^2(0,144)^2 + (0,034)^2(0,144)^2}$$

$$Sab = \sqrt{0,000491420224 + 0,001489342464 + 0,000023970816}$$

$$Sab = \sqrt{0,002004733504}$$

$$Sab = 0,04477425$$

Berdasarkan hasil Sab ini, selanjutnya dapat menghitung nilai t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{ab}{Sab} = \frac{0,174736}{0,04477425} = 3,902600$$

Hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung sebesar  $3,902600 > t$  tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,986, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,264 signifikan yang berarti ada pengaruh mediasi antara pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Dengan kata lain hipotesis keempat diterima.

## E. Pembahasan

### 1. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien beta sebesar 0,634. Selain itu, nilai signifikansi variabel pelayanan prima adalah sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis yang berbunyi, pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah diterima ( $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut bisa terjadi karena secara keseluruhan akumulasi rata-rata skor variabel pelayanan prima yang diberikan responden bahwa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo dalam memberikan pelayanan kepada nasabah baik.

Pelayanan prima merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut Brata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.<sup>114</sup> Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka pelayanan prima tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka pelayanan prima dipersepsikan negatif atau buruk.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syamsudin (2019) tentang pelayanan prima *front office* sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan external pada NEC utan kayu Jakarta.

---

<sup>114</sup> Lihat Bab II, hlm., 15.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil penemuan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa responden menganggap pelayanan prima yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo sesuai yang diharapkan nasabah sehingga memberikan kepuasan untuk nasabah.

## **2. Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien beta sebesar 0,417. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis yang berbunyi, kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah diterima ( $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan akumulasi rata-rata skor variabel kepuasan nasabah yang diberikan responden bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo baik.

Kepuasan nasabah merupakan fokus konsep pemasaran dan penyebab dominan dari loyalitas nasabah. Menurut Schiffman kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja suatu produk atau jasa dibandingkan harapannya.<sup>115</sup> Pelanggan yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan perusahaan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya pelanggan yang tidak puas akan meninggalkan dan beralih ke perusahaan lain. Oleh karena itu semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah semakin tinggi tingkat loyalitas yang diberikan

---

<sup>115</sup> Lihat Bab II, hlm., 23.

nasabah terhadap perusahaan. Pelanggan yang puas akan melakukan mengulang kembali pembelian produk dan melakukan promo gratis dari mulut ke mulut terhadap jasa yang telah diterimanya.<sup>116</sup>

Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh oleh Sonny Koeswara (2016) tentang analisis pengaruh kinerja pelayanan frontliner dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah prioritas dengan pendekatan metode regresi linear multiple. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Dari hasil penempuan diatas, maka dapat disimpulkan bhwa kepuasan nasabbah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo.

### **3. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien beta sebesar 0,400. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga hipotesis yang berbunyi, pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah diterima ( $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang kuat terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan akumulasi rata-rata skor variabel loyalitas nasabah yang diberikan responden bahwa tingkat loyalitas yang dirasakan nasabah dalam menggunakan jasa KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo cukup baik.

Pada dasarnya loyalitas pelanggan/nasabah kepada perusahaan merupakan dampak yang ditimbulkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah pelayanan

---

<sup>116</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent*, hlm., 238.

prima yang diberikan perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan adalah kesetiaan pelanggan untuk membeli dan menggunakan produk perusahaan. Nasabah akan setia menjadi nasabah perusahaan karena mereka merasa senang dan suka atas layanan yang sudah diterima.<sup>117</sup>

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anak Agung Sasmita (2019) tentang strategi pelayanan prima bagi pelanggan villa air bali boutique resort and spa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Dari hasil penemuan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah di KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo cukup baik.

#### **4. Pengaruh Pelayan Prima Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah**

Analisis jalur dengan menggunakan uji sobel di gunakan untuk membuktikan hipotesis keempat serta untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah yang di mediasi oleh kepuasan nasabah. Dari hasil perhitungan, diperoleh hasil perhitungan t hitung sebesar 3,902600 lebih besar dari t table dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,96 menunjukkan bahwa ada pengaruh mediasi antara pelayanan prima dan loyalitas nasabah melalui variabel kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah menjadi bahasan utama dalam hal ini, dikarenakan hasil yang diberikan oleh jawaban responden ketika pengisian kuesioner menunjukkan hasil yang positif sehingga hal ini menyimpulkan bahwa nasabah akan semakin loyal dengan perantara sebuah kepuasan itu sendiri, dengan diawali pada pelayanan

---

<sup>117</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent*, hlm., 238.

prima yang diberikan oleh KSPPS BMT NU Jawa Timur Cabang Proppo mendapatkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan. Dengan hasil ini kepuasan mampu menghubungkan antara pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah secara tidak langsung. Hal ini sesuai teori, menurut Brata, pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan.<sup>118</sup>

Penelitian ini kontradiktif dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Dwi Kartikasari tentang “efektivitas pelayanan prima (*Service Excellence*) terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan pada toko obat dwi farma” hasil penelitiannya variabel pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan yang berdampak terhadap loyalitas memberikan pengaruh tidak signifikan, bahwasanya pelayanan prima berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan tanpa memerlukan variabel perantara.

Sesuai dengan hasil analisis diatas kepuasan nasabah dapat menjadi perantara dari pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah. Jadi hipotesis keempat yang berbunyi, kepuasan nasabah berpengaruh signifikan sebagai variabel intervening/mediasi pada pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah diterima.

---

<sup>118</sup> Lihat Bab II, hlm., 15.