

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

KSPPS BMT Peta merupakan salah satu diantara beberapa lembaga keuangan non bank yang ada di kabupaten Trenggalek. KSPPS BMT Peta ini awal berdirinya berada di kabupaten Tulungagung sebagai pusat kantornya. Untuk di Trenggalek membuka cabang guna mengembangkan koperasi di berbagai daerah-daerah yang berprinsip syariah dan memperkenalkan BMT Peta.

1. Lokasi KSPPS BMT PETA Trenggalek

BMT PETA Trenggalek tepatnya di Jl. Soekarno Hatta No.89, Kelutan, Kec. Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Jawa Timur. Pemilihan lokasi berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

a. Dekat dengan pasar.

Lokasi BMT PETA Trenggalek dekat dengan pasar sehingga banyak para pedagang kecil yang mengajukan permohonan pembiayaan untuk tambahan modal usaha mereka.

b. Dekat dengan perumahan penduduk.

Lokasi BMT PETA Trenggalek dekat dengan rumah penduduk jadi memungkinkan penduduk untuk menggunakan jasa BMT PETA.

c. Mudah dijangkau

Lokasi BMT PETA Trenggalek bisa dilalui oleh transportasi apapun, sehingga memudahkan nasabah untuk menjangkau lokasi BMT PETA.

d. Keamanan lingkungan

Lokasi BMT PETA Trenggalek dekat dengan pemukiman penduduk, sehingga keamanan lingkungan BMT PETA terjamin.

e. Masyarakat setempat

Masyarakat disekitar lokasi BMT PETA Trenggalek banyak yang memberi dukungan berdirinya organisasi tersebut.

2. Visi dan Misi KSPPS BMT PETA Trenggalek

Sebagaimana Visi, Misi dan Tujuan yang dimiliki oleh BMT PETA Trenggalek sebagai berikut :

a. Visi: Menjadikan KSPPS BMT PETA sebagai rumah ekonomi jamaah PETA. Merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang terpercaya, cerdas dan bersahabat dalam menunbuhkembangkan produktifitas anggota.

b. Misi

1) Memberikan layanan yang prima kepada seluruh anggota, mitra dan masyarakat luas.

2) Menjadikan KJKS BMT PETA sebagai rumah ekonomi jamaah PETA

- 3) Merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang terpercaya, cerdas dan bersahabat dalam menumbuhkembangkan produktifitas anggota
 - 4) Menjadi lembaga *intermediasi* yang menghimpun dana dari anggota, calon anggota dan menyalurkan kembali kepada anggota
 - 5) Menjadi mitra lembaga donor, perBANKkan dan pemerintah untuk pengembangan usaha mikro
 - 6) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota
 - 7) Melakukan aktifitas ekonomi dengan budaya STAF (Shidiq/Jujur, Tabligh/Komunikatif, Amanah/Dipercaya, Fatonah/Profesional)
 - 8) Menyediakan permodalan dan melakukan pendampingan usaha bagi anggota, mitra dan masyarakat.
- c. Tujuan : Meningkatkan kesejahteraan bersama melalui kegiatan ekonomi yang menaruh perhatian pada nilai-nilai dan kaidah- kaidah muamalah yang memegang teguh keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.
- d. Motto: Menjalin Ukhuwah menuju kebangkitan ekonomi Ummah.
3. Susunan Kelembagaan KSPPS BMT PETA

Adapun susunan atau komposisi kelembagaan BMT PETA Trenggalek adalah sebagai berikut:

a. Susunan Pengurus KSPPS BMT PETA Pusat Tulungagung

Tabel 4.1

Susunan Pengurus Pusat

No.	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Drs. H. Mahmudi Rosyidi, M.Si.	Tulungagung	Ketua
2.	Yoyok Ervan Setiono, S.T.	Tulungagung	Sekretaris
3.	H. Abd Rohim, S.H.	Tulungagung	Sekretaris

Sumber: Data Primer diolah 2018

b. Pengelola KSPPS BMT PETA Cabang Trenggalek

Tabel 4.2

Susunan Pengurus Cabang Trenggalek

No.	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Nurhadi, S.E.	Trenggalek	Kepala Cabang
2.	Umi Masithoh	Trenggalek	Admin
3.	In Widayanti, S.Pd.	Trenggalek	Kasir
4.	M. Faiz Syarifudin	Trenggalek	AO 1
5.	Rohmad Sholeh	Trenggalek	AO 2

Sumber: Data Primer diolah 2018

4. Bidang Usaha Penghimpunan Dana KSPPS BMT PETA Trenggalek

KSPPS BMT PETA Trenggalek mempunyai Tabungan Barokah untuk produk penghimpunan dana. Berikut macam-macam dari Tabungan barokah KSPPS BMT PETA Trenggalek:

a. TABARUK (Simpanan Barokah Umum

Simpanan ini dapat diambil sewaktu-waktu dengan proses mudah dan cepat. Untuk setoran awal ditetaokan sebesar Rp. 20.000,-.

b. TABURI (Simpanan Barokah Idul Fitri)

Simpanan dana yang efektif untuk memenuhi kebutuhan menjelang hari raya dengan hati yang tenang dan bahagia untuk menyambut Idul Fitri.

Setoran awal sebesar Rp. 20.000,-

c. TAFAKUR (Simpanan Barokah Qurban)

Simpanan yang mewujudkan niat untuk berqurban di Hari Raya Idul Adha dengan mudah, aman dan terpercaya. Setoran awal sebesar Rp. 20.000,-

d. TADABUR (Simpanan Barokah Berlibur)

Simpanan untuk memudahkan niat untuk berlibur, wisata, atau ziarah wali. Setoran awal sebesar Rp. 20.000,-

e. TAHAJUD (Simpanan Haji-Umroh Terwujud)

Simpanan yang memudahkan dalam mewujudkan niat ibadah haji dan umroh ke tanah suci dengan aman dan terjamin. Khusus untuk TAHAJUD setoran awal sebesar Rp. 200.000,-⁶¹

B. Identitas Responden

Dengan populasi yang berjumlah 1050 nasabah penabung pada KSPPS BMT PETA Trenggalek, peneliti mengambil sampel sebanyak 91 nasabah yang selanjutnya akan dijadikan sebagai responden. Untuk mempermudah proses penelitian, maka peneliti membagi responden KSPPS BMT PETA Trenggalek berdasarkan beberapa identitas, diantaranya yaitu :

⁶¹ Kantor KSPPS BMT PETA Trenggalek, *Brosur KSPPS BMT PETA Trenggalek*

1. Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.3**Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	52	57%
2	Perempuan	39	43%
Total		91	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin Laki-laki berjumlah 52 nasabah atau 57%. Sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan berjumlah 39 nasabah atau 43%. Dari karakteristik berdasarkan jenis kelamin, maka diketahui bahwa jumlah nasabah laki-laki lebih besar dari perempuan.

2. Identitas Berdasarkan Usia

Tabel 4.4**Identitas Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase
1	20-30	7	8%
2	31-40	18	20%
3	41-50	29	32%
4	51-60	34	37%
5	>60	3	3%
Total		91	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 20-30 tahun berjumlah 7 nasabah atau 8%, responden dengan usia 31-40 tahun berjumlah 18 nasabah atau 20%, responden dengan usia 41-50 berjumlah 29 nasabah atau 32%, responden dengan usia 51-60 tahun

berjumlah 34 nasabah atau 37%, dan responden dengan usia >60 tahun berjumlah 3 nasabah atau 3%. Jumlah responden yang berusia 51-60 tahun lebih banyak dibandingkan jumlah nasabah dengan usia lainnya.

3. Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.5

Identitas Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SD	19	20%
2	SMP	27	30%
3	SMA	38	42%
4	DIPLOMA / SARJANA	7	8%
Total		91	100%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Dari tabel diatas, diketahui bahwa jumlah responden dengan pendidikan terakhir SD berjumlah 19 nasabah atau 20%, responden dengan pendidikan terakhir SMP berjumlah 27 nasabah atau 30%, responden dengan pendidikan terakhir SMA berjumlah 38 nasabah atau 42%, dan responden dengan pendidikan terakhir Diploma/Sarjana berjumlah 7 nasabah atau 8%. Jumlah responden dengan pendidikan terakhir SMA lebih banyak dibandingkan jumlah nasabah dengan pendidikan lainnya.

C. Deskripsi Data Penelitian

Angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 32 item pernyataan dan dibagi dalam 4 Variabel yaitu :

1. Delapan pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh produk (X1)

2. Delapan pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh biaya administrasi (X2)
3. Delapan pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan (X3)
4. Delapan pernyataan digunakan untuk mengukur pengaruh kepuasan nasabah penabung (Y)

Hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden adalah sebagai berikut :

1. Variabel Produk (X1)

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Produk

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1.1	39	43%	43	47%	9	10 %	0	0%	0	0%
X1.1.2	52	57%	30	33%	9	10%	0	0%	0	0%
X1.2.1	47	52%	34	47%	10	11%	0	0%	0	0%
X1.2.2	50	55%	30	33%	11	12%	0	0%	0	0%
X1.3.1	33	36%	51	56%	7	8%	0	0%	0	0%
X1.3.2	38	42%	44	48%	9	10%	0	0%	0	0%
X1.4.1	44	48%	39	43%	8	9%	0	0%	0	0%
X1.4.2	38	42%	44	51%	6	7%	0	0%	0	0%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Variabel Produk (X1) terdiri dari 8 item pernyataan. Pernyataan pertama (X1.1.1) yaitu Produk BMT PETA menggunakan akad yang bervariasi, responden sebanyak 39 atau 43% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 43 atau 47% menyatakan setuju, responden sebanyak 9 atau 10% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedua (X1.1.2) yaitu

nasabah dapat memilih salah satu dari beberapa produk yang ditawarkan, responden sebanyak 52 atau 57% yang menyatakan sangat setuju, 30 responden atau 33% menyatakan setuju, 9 responden atau 10% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketiga (X1.2.1) yaitu bagi hasil sesuai dengan manfaat produk yang ditawarkan, responden sebanyak 47 atau 52% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 34 atau 37% menyatakan setuju, responden sebanyak 10 atau 11% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keempat (X1.2.2) produk BMT PETA lebih unggul dibandingkan produk LKS lainnya, responden sebanyak 50 atau 55% menyatakan sangat setuju, responden 30 atau 33% menyatakan setuju, responden sebanyak 11 atau 12% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan kelima (X1.3.1) yaitu produk yang ditawarkan bersifat inklusif, responden sebanyak 33 atau 36% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 51 atau 56% menyatakan setuju, responden sebanyak 6 atau 8% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keenam (X1.3.2) yaitu setiap produk mempunyai fitur yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, responden sebanyak 38 atau 42% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 44 atau 48% menyatakan setuju,

responden sebanyak 9 atau 10% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketujuh (X1.4.1) yaitu pihak BMT memberikan bonus kepada nasabah penabung setiap bulannya secara proporsional, responden sebanyak 44 atau 48% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 39 atau 43% menyatakan setuju, responden sebanyak 8 atau 9% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan kedelapan (X1.4.2) yaitu pihak BMT memberikan hadiah sebagai bentuk apresiasi terhadap nasabah, responden sebanyak 38 atau 42% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 47 atau 51% menyatakan setuju, responden sebanyak 6 atau 7% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

2. Variabel Biaya Administrasi (X2)

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Angket Biaya Administrasi

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1.1	44	48%	38	42%	9	10%	0	0%	0	0%
X2.1.2	42	46%	41	45%	8	9%	0	0%	0	0%
X2.2.1	44	48%	39	43%	8	9%	0	0%	0	0%
X2.2.2	41	45%	44	48%	6	7%	0	0%	0	0%
X2.3.1	40	44%	45	49%	6	7%	0	0%	0	0%
X2.3.2	41	45%	44	48%	6	7%	0	0%	0	0%
X2.4.1	39	43%	44	48%	8	9%	0	0%	0	0%
X2.4.2	39	43%	47	52%	5	5%	0	0%	0	0%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Variabel Biaya Administrasi (X2) terdiri dari 8 item pernyataan. Pernyataan pertama (X2.1.1) yaitu biaya administrasi yang dibebankan oleh BMT mampu dijangkau oleh nasabahnya, responden sebanyak 44 atau 48% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 38 atau 42% menyatakan setuju, responden sebanyak 9 atau 10% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pernyataan kedua (X2.1.2) yaitu pihak BMT selalu meminta persetujuan nasabah ketika ada biaya administrasi tambahan, responden sebanyak 42 atau 46% yang menyatakan sangat setuju, 41 responden atau 45% menyatakan setuju, 8 responden atau 9% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketiga (X2.2.1) yaitu konfirmasi pemotongan saldo tabungan untuk biaya transfer, responden sebanyak 44 atau 48% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 39 atau 43% menyatakan setuju, responden sebanyak 9 atau 10% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keempat (X2.2.2) yaitu pihak BMT PETA tidak menghendaki pajak bulanan dari nasabah penabung, responden sebanyak 41 atau 45% menyatakan sangat setuju, responden 44 atau 48% menyatakan setuju, responden sebanyak 6 atau 6% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan kelima (X2.3.1) yaitu biaya yang ditetapkan sangat

kompetitif, responden sebanyak 40 atau 44% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 45 atau 49% menyatakan setuju, responden sebanyak 6 atau 7% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keenam (X2.3.2) yaitu nasabah mengeluarkan biaya sesuai fasilitas yang didapatkan, responden sebanyak 41 atau 45% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 44 atau 58% menyatakan setuju, responden sebanyak 6 atau 7% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketujuh (X2.4.1) yaitu dalam proses pencairan nasabah tidak dibebankan biaya administrasi, responden sebanyak 39 atau 43% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 44 atau 48% menyatakan setuju, responden sebanyak 8 atau 9% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan kedelapan (X2.4.2) yaitu proses pencairan sangat mudah dan cepat, responden sebanyak 39 atau 43% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 47 atau 52% menyatakan setuju, responden sebanyak 5 atau 6% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1.1	43	47%	34	37%	14	14	0	0%	0	0%
X3.1.2	48	53%	35	38%	8	19	0	0%	0	0%
X3.2.1	45	49%	36	40%	10	11	0	0%	0	0%
X3.2.2	40	44%	39	43%	12	13	0	0%	0	0%
X3.3.1	40	44%	43	47%	8	8%	0	0%	0	0%
X3.3.2	37	41%	47	51%	7	8%	0	0%	0	0%
X3.4.1	32	35%	52	57%	7	8%	0	0%	0	0%
X3.4.2	27	30%	53	58%	11	12	0	0%	0	0%

Sumber : Data Primer diolah 2018

Variabel Kualitas Pelayanan (X3) terdiri dari 8 item pernyataan.

Pernyataan pertama (X3.1.1) yaitu karyawan BMT PETA menempati posisi sesuai dengan keahliannya, responden sebanyak 43 atau 47% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 34 atau 37% menyatakan setuju, responden sebanyak 14 atau 14% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pernyataan kedua (X3.1.2) yaitu karyawan BMT PETA sangat ramah dan penuh simpatik, responden sebanyak 48 atau 53% yang menyatakan sangat setuju, 35 responden atau 38% menyatakan setuju, 8 responden atau 9% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketiga (X3.2.1) yaitu karyawan BMT PETA selalu tanggap dalam membantu nasabah yang kesulitan dalam transaksi, responden sebanyak 45 atau 49% menyatakan sangat setuju, responden

sebanyak 36 atau 40% menyatakan setuju, responden sebanyak 10 atau 11% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keempat (X3.2.2) yaitu karyawan menyampaikan informasi tentang lembaga secara jelas dan tegas, responden sebanyak 40 atau 44% menyatakan sangat setuju, responden 39 atau 43% menyatakan setuju, responden sebanyak 12 atau 13% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan kelima (X3.3.1) yaitu karyawan memberikan pelayanan secara prima, responden sebanyak 40 atau 44% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 43 atau 47% menyatakan setuju, responden sebanyak 8 atau 9% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keenam (X3.3.2) yaitu karyawan BMT PETA memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat dan tepat, responden sebanyak 37 atau 41% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 47 atau 51% menyatakan setuju, responden sebanyak 7 atau 8% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketujuh (X3.4.1) yaitu BMT PETA mampu menanamkan rasa kepercayaan kepada nasabah, responden sebanyak 32 atau 35% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 52 atau 57% menyatakan setuju, responden sebanyak 7 atau 8% menyatakan netral, dan

tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan kedelapan (X3.4.2) yaitu karyawan BMT PETA melakukan pencatatan setiap transaksi secara akuntabel, responden sebanyak 27 atau 30% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 53 atau 58% menyatakan setuju, responden sebanyak 11 atau 12% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

4. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.9
Frekuensi Jawaban Angket Kepuasan Nasabah

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y.1.1	63	69%	23	25%	5	6%	0	0%	0	0
Y.1.2	54	59%	32	35%	5	6%	0	0%	0	0
Y.2.1	63	68%	27	30%	1	2%	0	0%	0	0
Y.2.2	69	75%	20	22%	2	3%	0	0%	0	0
Y.3.1	60	66%	29	31%	2	3%	0	0%	0	0
Y.3.2	75	82%	12	13%	4	5%	0	0%	0	0
Y.4.1	62	68%	25	27%	4	5%	0	0%	0	0
Y.4.2	65	71%	22	24%	4	5%	0	0%	0	0

Sumber : Data Primer diolah 2018

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) terdiri dari 8 item pernyataan. Pernyataan pertama (Y.1.1) yaitu seluruh nasabah BMT PETA mendapatkan pelayanan dengan baik, responden sebanyak 63 atau 69% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 23 atau 25% menyatakan setuju, responden sebanyak 5 atau 6% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak

setuju. Pernyataan kedua (Y.1.2) yaitu seluruh nasabah BMT PETA mendapatkan akses informasi tentang produk secara transparan, responden sebanyak 54 atau 59% yang menyatakan sangat setuju, 32 responden atau 35% menyatakan setuju, 5 responden atau 6% menyatakan netral, tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketiga (Y.2.1) yaitu karyawan memproses transaksi dengan cepat dan tepat, responden sebanyak 63 atau 68% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 27 atau 30% menyatakan setuju, responden sebanyak 1 atau 2% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keempat (Y.2.2) yaitu karyawan memberikan pelayanan kepada nasabah sampai tuntas, responden sebanyak 69 atau 75% menyatakan sangat setuju, responden 20 atau 22% menyatakan setuju, responden sebanyak 2 atau 3% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan kelima (Y.3.1) yaitu karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan kesulitan yang dialami nasabah, responden sebanyak 60 atau 66% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 29 atau 31% menyatakan setuju, responden sebanyak 2 atau 3% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju. Pertanyaan keenam (Y.3.2) yaitu tersediannya petugas yang bisa datang langsung ke rumah nasabah yang akan

melakukan penyetoran tabungan, responden sebanyak 75 atau 82% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 12 atau 13% menyatakan setuju, responden sebanyak 4 atau 5% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan ketujuh (Y.4.1) yaitu ruang BMT PETA selalu terjaga kebersihan dan kerapiannya, responden sebanyak 62 atau 68% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 25 atau 27% menyatakan setuju, responden sebanyak 4 atau 5% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

Pertanyaan kedelapan (Y.4.2) yaitu tersediannya tempat duduk yang nyaman diruang tunggu, responden sebanyak 65 atau 71% menyatakan sangat setuju, responden sebanyak 22 atau 24% menyatakan setuju, responden sebanyak 4 atau 5% menyatakan netral, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju, maupun sangat tidak setuju.

D. Uji Keabsahan Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kebenaran suatu instrumen. Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara spesifik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui

bantuan paket komputer SPSS.⁶²

Untuk mengukur kevalidan instrumen peneliti membandingkan koefisiensi korelasi *product moment* dengan r-tabel.⁶³ Untuk degree of freedom (df) = n - 2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung 91 - 2 atau df = 89 dengan alpha 0.05 didapat r tabel 0,2061, jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *Pearson Correlation* dalam setiap item pertanyaan) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Berikut adalah hasil uji validitas menggunakan *SPSS 16.0*;

Table 4.10
Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation	^R Tabel (N=91) Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
PRODUK (X1)	X1.1.1	0,489	0,2061	Valid
	X1.1.2	0,583	0,2061	Valid
	X1.2.1	0,553	0,2061	Valid
	X1.2.2	0,722	0,2061	Valid
	X1.3.1	0,540	0,2061	Valid
	X1.3.2	0,505	0,2061	Valid
	X1.4.1	0,464	0,2061	Valid
	X1.4.2	0,324	0,2061	Valid
BIAYA ADMINISTRASI (X2)	X2.1.1	0,604	0,2061	Valid
	X2.1.2	0,526	0,2061	Valid
	X2.2.1	0,503	0,2061	Valid
	X2.2.2	0,534	0,2061	Valid
	X2.3.1	0,321	0,2061	Valid
	X2.3.2	0,433	0,2061	Valid
	X2.4.1	0,440	0,2061	Valid
	X2.4.2	0,426	0,2061	Valid

⁶² Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, Ed. 2, Cet.13* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014) hal 166.

⁶³ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), hal 77.

KUALITAS PELAYANAN (X3)	X3.1.1	0,635	0,2061	Valid
	X3.1.2	0,613	0,2061	Valid
	X3.2.1	0,633	0,2061	Valid
	X3.2.2	0,649	0,2061	Valid
	X3.3.1	0,519	0,2061	Valid
	X3.3.2	0,430	0,2061	Valid
	X3.4.1	0,467	0,2061	Valid
	X3.4.2	0,527	0,2061	Valid
KEPUASAN NASBAH (Y)	Y.1.1	0,507	0,2061	Valid
	Y.1.2	0,460	0,2061	Valid
	Y.2.1	0,382	0,2061	Valid
	Y.2.2	0,410	0,2061	Valid
	Y.3.1	0,253	0,2061	Valid
	Y.3.2	0,437	0,2061	Valid
	Y.4.1	0,474	0,2061	Valid
	Y.4.2	0,503	0,2061	Valid

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel (0,2061) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.

⁶⁴Untuk mencapai hal itu kriteria reliabilitas dapat diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai dengan 1.

Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :⁶⁵

⁶⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*..... hal 87.

⁶⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal,96.

- a. Nilai Alpha Cronbach 0,00 - 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach 0,21- 0,40 berarti agak reliable
- c. NilaiAlpha Cronbach 0,42 - 0,60 berarti cukup reliable
- d. NilaiAlpha Cronbach0,61 - 0,80 berarti reliable
- e. NilaiAlpha Cronbach 0,81- 1,00 berarti sangat reliable

Berikut hasil dari uji reliabilitas dari instrumen yang dilakukan di Baitul Maal Wat Tamwil PETA Trenggalek;

Table 4.11

Uji Reliabilitas Variabel Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.626	8

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Table 4.12

Uji Reliabilitas Variabel Biaya Administrasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.509	8

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Table 4.13

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.691	8

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Table 4.14
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.373	8

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Chonbach's Alpha* untuk variabel Produk (X1) sebesar 0,626 ($\alpha > 0,61$) dapat disimpulkan bahwa X1 reliabel; untuk variabel Biaya Administrasi (X2) sebesar 0,509 ($\alpha > 0,42$) dapat disimpulkan bahwa X2 cukup reliabel; untuk variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,691 ($\alpha > 0,61$) dapat disimpulkan bahwa X3 reliabel; dan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,373 ($\alpha > 0,21$) dapat disimpulkan bahwa Y agak reliabel.

E. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan.⁶⁶

⁶⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21, Ed. 7*, (Semarang : Universitas Diponegoro, 2013), Hlm. 110

Dalam uji normalitas, untuk mengetahui data tersebut berdistribusi normal maka harus membandingkan (Sig.) dengan taraf signifikan α , dengan syarat :

- 1) Jika (Sig.) $> \alpha$ maka data berdistribusi normal
- 2) Jika (Sig.) $< \alpha$ maka data tidak berdistribusi normal acak (random)

Berikut hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan pendekatan *kolmogorov smirnov* :

Table 4.15
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.17436301
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.072
	Negative	-.117
Kolmogorov-Smirnov Z		1.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.164

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Dari tabel di atas diperoleh angka probabilitas atau *Asymp. Sig (2-Tailed)* 0,164 $>$ 0,05, dapat dikatakan data penelitian berdistribusi normal dan dapat digunakan untuk analisis regresi linier berganda.

a. Uji multikolinearitas

Multikolinearitas timbul sebagai akibat adanya hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih atau adanya kenyataan bahwa dua variabel atau lebih bersama-sama dipengaruhi oleh variabel

ketiga yang berada diluar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas.⁶⁷

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Semakin kecil nilai Tolerance dan semakin besar nilai VIF maka semakin mendekati terjadinya multikolinearitas. Dalam kebanyakan penelitian jika nilai Tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinieritas :

Table 4.16
Uji Multikolinearitas Data

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	17.663	1.867		9.462	.000		
	X1	.296	.097	.431	3.061	.003	.224	4.469
	X2	.086	.095	.108	.902	.370	.308	3.242
	X3	.183	.085	.286	2.145	.035	.249	4.018

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Tabel di atas memperlihatkan bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai VIF >10 dan nilai tolerance < 0,10 yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antar variabel bebas atau semua variabel dalam model tidak terkena masalah multikolonieritas.

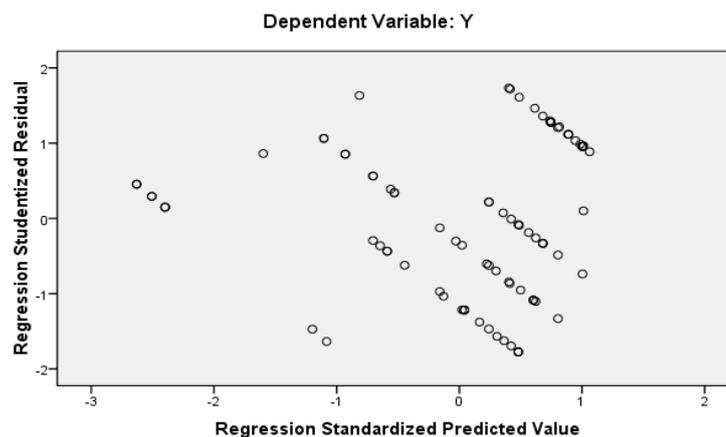
b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya

⁶⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik. ...*, hal. 89

ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Heteroskedastisitas menyebabkan penaksir atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai koefisien determinasi akan menjadi sangat tinggi. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat pola pada titik scatterplots regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Gambar 4.1
Scatteplot
Scatterplot



Sumber : Output SPSS 16.0

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokredastisitas pada suatu model dapat dilihat dari Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: 1) penyebaran titik-titk data sebaiknya tidak berpola: 2) titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau sekitar angka 0 dan, 3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Setelah data penelitian berupa jawaban dari responden atas kuesioner yang telah dibagikan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan berpedoman pada analisis berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Hasil uji analisis regresi linier berganda dengan SPSS 22 adalah sebagai berikut :

Table 4.17
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.663	1.867		9.462	.000
	X1	.296	.097	.431	3.061	.003
	X2	.086	.095	.108	.902	.370
	X3	.183	.085	.286	2.145	.035

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y=17.663+0.296X_1+0.086X_2+0,183X_3$$

Penjelasan dari persamaan fungsi regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 17.663, artinya jika Produk (X_1), Biaya Administrasi (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) nilainya adalah 0, maka Kepuasan nasabah (Y) nilai sebesar 17.663.
- Koefisien regresi variabel kualitas Produk (X_1) sebesar 0,296,

menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah menjadi sebesar 0,296.

- c. Koefisien regresi variabel Biaya Administrasi (X_2) sebesar 0,086, bahwa setiap penambahan 1% kualitas produk, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,086.
- d. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_3) sebesar 0,240, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas produk, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,183.

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Secara parsial)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen, dimana jika t hitung lebih besar dari t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya.

Hasil uji T pada data penelitian dengan menggunakan SPSS 16.0 adalah sebagai berikut :

Table 4.18
Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.663	1.867		9.462	.000
	X1	.296	.097	.431	3.061	.003
	X2	.086	.095	.108	.902	.370
	X3	.183	.085	.286	2.145	.035

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Berdasarkan uji T diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Uji Hipotesis (1)

H_0 : tidak ada pengaruh antara X1 terhadap Y

H_a : ada pengaruh antara X1 terhadap Y

Dari hasil output diatas, nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel X_1 (Produk) adalah sebesar 0.003, nilai signifikansinya diatas 0.05. Sedangkan nilai t_{hitung} (3,061) > t_{tabel} (1,987). Dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara X1 terhadap Y.

2) Uji Hipotesis (2)

H_0 : tidak ada pengaruh antara X2 terhadap Y

H_a : ada pengaruh antara X2 terhadap Y

Dari hasil output diatas, nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel X_2 (Biaya Administrasi) adalah sebesar 0.370, nilai signifikansinya diatas 0.05. Sedangkan nilai t_{hitung} (0,902) < t_{tabel} (1,987). Dengan demikian H_0 diterima H_a ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara X2 terhadap Y.

3) Uji Hipotesis (3)

H_0 : tidak ada pengaruh antara X3 terhadap Y

H_a : ada pengaruh antara X3 terhadap Y

Dari hasil output diatas, nilai signifikansi yang dihasilkan untuk variabel X_3 (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 0.035, nilai

signifikansinya dibawah 0.05. Sedangkan nilai $t_{hitung} (2,145) > t_{tabel} (1,987)$. Dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara X_3 terhadap Y .

b. Uji F

Uji F digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara produk, biaya administrasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah penabung di BMT PETA Trenggalek. Berdasarkan hasil pengolahan dengan program SPSS maka didapat hasil uji - F, yang hasilnya dapat dilihat sebagai berikut :

Table 4.19
Uji F
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	197.417	3	65.806	46.125	.000 ^a
	Residual	124.122	87	1.427		
	Total	321.538	90			

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Dari tabel di atas menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai F-hitung sebesar 46,125 dengan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$) Sementara nilai F-tabel sebesar 2,71, ini berarti nilai F-hitung ($46,125 > F\text{-tabel} (2,71)$). Hal ini berarti bahwa variabel independen (Produk, Biaya Administrasi, dan Kualitas Pelayanan) secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di BMT PETA Trenggalek.

4. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. Semakin besar angka R² maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R² semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variabel terikatnya.⁶⁸

Table 4.20
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.784 ^a	.614	.601	1.19444	.557

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 16.0 Data Primer diolah 2018

Dari hasil output SPSS diatas, karena variabel yang diteliti adalah lebih dari dua, maka intepretasi yang digunakan yakni dengan melihat *Adjusted R Square*. Nilai dari *Adjusted R Square* sebesar 0,601, artinya variabel pengetahuan tentang produk, biaya administrasi, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh 60,1% terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT PETA Trenggalek. Dan 39,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian.

⁶⁸ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal. 87