

BAB IV PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

a. Profil Instansi

Lembaga Keuangan Syariah yang memiliki nama Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baitul Maal Wat Tamwil “Mitra Muamalat” beralamat di

1) Kantor Pusat

Jl. HOS Cokroaminoto No. 57 Kudus Telp. / Fax (0291) 444576

2) Kantor Pelayanan Kas

a) Jekulo : Jl.Kudus-Pati (gang jalan masuk Pasar Jekulo) Kudus. Telp (0291) 4246398

b) Gebog : Jl. Raya Besito No. 79 Besito Gebog Kudus. Telp (0291) 4253101

c) Kaliwungu : Jl. Kudus-Jepara KM.05 Mijen Kaliwungu Kudus. Telp (0291) 2913425

d) Undaan : Jl. Kudus-Purwodadi KM. 07 Wates Undaan Kudus. Telp (0291) 4247885

b. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Pada tanggal 4 Juli 1999, KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus didirikan, dan pada tanggal 5 Juli 1999 mulai beroperasi. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk memberikan alternatif kepada umat Islam pada khususnya masyarakat Kudus. Melalui layanan dan produk yang disediakan perusahaan, serta inisiatif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap literasi keuangan syariah, KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus terus berkembang untuk dapat membantu masyarakat dalam mengelola usaha di bidang keuangan dan ekonomi syariah.¹

KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus hingga saat ini telah berkembang sangat pesat. KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus telah memiliki 5 kantor layanan kas yang terletak di lokasi-lokasi strategis antara lain kantor pusat yang juga berfungsi sebagai kantor cabang kota (Jl.HOS Cokroaminoto NO. 57 Kudus), Wates Undaan (Jl. Kudus-Purwodadi KM.07 Wates Undaan), Gebog (Jl. Raya Besito NO. 79 Besito Gebog), Jekulo (Komplek pasar bareng Jekulo 79), Kaliwungu (Jl. Kudus-Jepara KM. 05 Mijen Kaliwungu). KSPPS BMT Mitra

¹ Dokumentasi, “Dokumentasi KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus.”

Muamalat menggunakan badan hukum koperasi non perbankan, namun dari segi pengelolaannya setara dengan bank syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia.

c. Visi dan Misi serta Strategi dan Sistem Operasional KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

1) Visi

Menggalang usaha dunia akhirat.

2) Misi

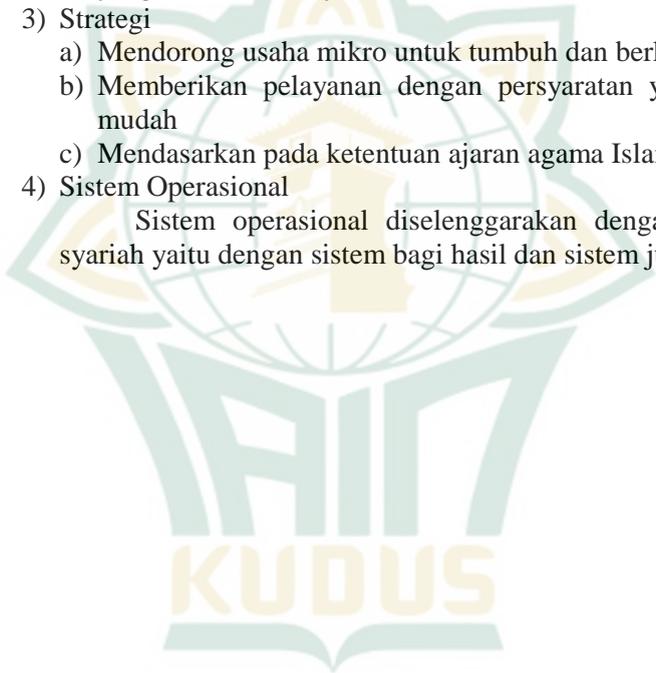
- a) Mendorong usaha mikro untuk tumbuh dan berkembang
- b) Memberikan bantuan pinjaman modal dengan sistem yang berdasarkan syariah

3) Strategi

- a) Mendorong usaha mikro untuk tumbuh dan berkembang
- b) Memberikan pelayanan dengan persyaratan yang lebih mudah
- c) Mendasarkan pada ketentuan ajaran agama Islam

4) Sistem Operasional

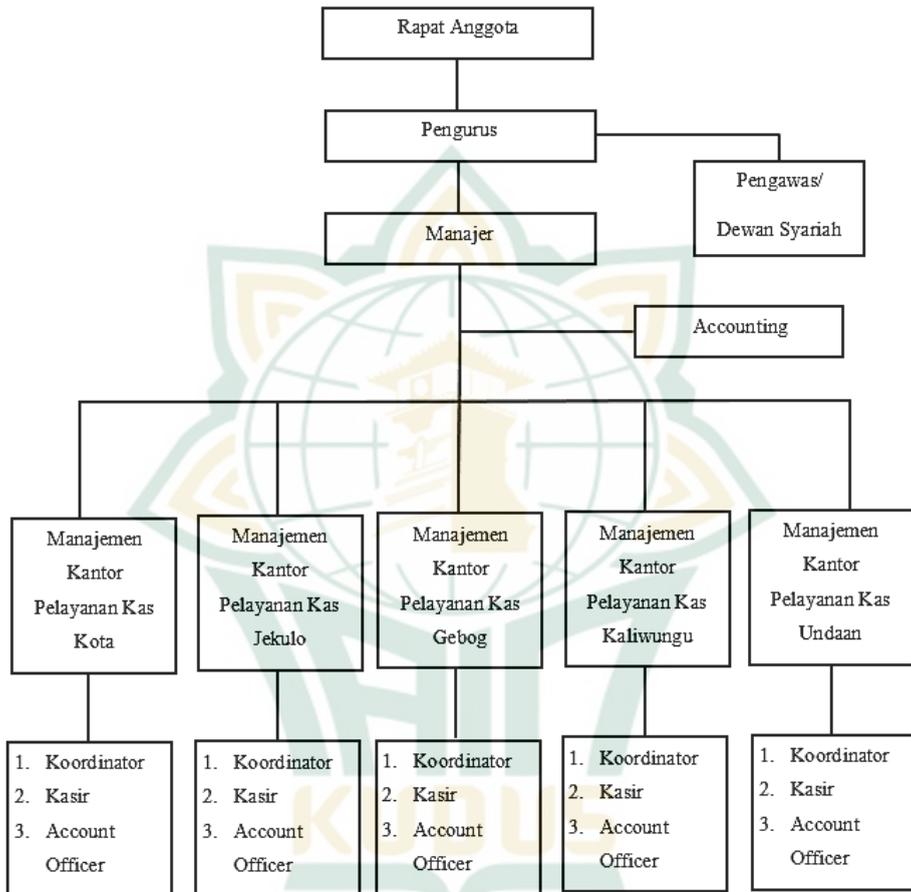
Sistem operasional diselenggarakan dengan konsep syariah yaitu dengan sistem bagi hasil dan sistem jual beli.



d. Struktur Organisasi KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Gambar 4. 1

Struktur Organisasi KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus



Struktur organisasi diatas merupakan struktur organisasi terbaru dari BMT Mitra Muamalat Kudus. Adapun penempatan dari setiap bagiannya yaitu sebagai berikut:

- 1) Dewan Pengawas KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus
 - Pengawas DPS : H. Zaenuri, S.Pd. I
 - Pengawas Manajemen : H. Soedarmo, BA
 - Anggota DPS : H. Sumaji Abdul Latif
- 2) Dewan Pengurus KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus
 - Ketua : Drs. H. Sugiri
 - Sekretaris : Drs. H. M, Fakh, M.M

Bendahara : H. Muhammad Hilmy S.E

3) Pengelola KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

1. Manajer : Arief Subekan, SE
2. Kantor Kas Pusat (Kota)
 - Koordinator : Umi Kulsum
 - Teller : Oktasari Yogayanti, S.Hut
 - Account Officer : Muhammad Zufan, SE
3. Kantor Kas Jekulo
 - Koordinator : Supriyono
 - Teller : Siti Rochmiati
 - Account Officer : Suharjo
4. Kantor Kas Gebog
 - Koordinator : Adra Setiawan
 - Teller : Yusrul Hana Tzani
 - Account Officer : Ahmad Supriyanto
5. Kantor Kas Kaliwungu
 - Koordinator : Rosyidah, S. Ag
 - Teller : Qurrota A'yun
 - Account Officer : Moh Noor Rofiq
6. Kantor Kas Undaan
 - Koordinator : Muhammad Mustain
 - Teller : Virta Ratna Sari
 - Account Officer : Iwan Setiawan

e. Produk Simpanan Amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

1. Simpanan Amanah

Simpanan Amanah yaitu simpanan uang tunai yang dapat diambil sewaktu-waktu pada setiap hari kerja, juga mendapatkan bagi hasil atas dana yang disetorkan tiap bulannya. Nasabah simpanan amanah yang sudah bergabung mencapai ribuan anggota, karena keuntungan yang didapat dari simpanan tersebut cukup banyak tergantung dari saldo simpanan dan keuntungan dari KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus.

Bagi hasil yang diberikan oleh lembaga pada simpanan amanah adalah setiap bulan pada tanggal terakhir dan akan langsung menambah saldo simpanan. Setoran awal pada simpanan amanah minimal Rp. 25.000, setoran berikutnya minimal Rp. 5.000 dan saldo minimal sebesar Rp. 20.000.

2. Manfaat Simpanan Amanah
 - a. Dana yang dikumpulkan dapat disalurkan untuk usaha-usaha yang halal sesuai dengan syariat Islam.
 - b. Perasaan tenang karena dana yang diberikan dikelola sesuai dengan syariat Islam.
 - c. Secara tidak langsung dana yang telah disalurkan dapat membantu sesama umat (Ta'awun).
3. Fasilitas yang didapatkan
 - a. Bagi hasil dari keuntungan dana yang dialokasikan diberikan setiap bulan dan akan ditambahkan ke saldo terakhir simpanan tersebut.
 - b. Bagi hasil dihitung atas saldo rata-rata harian dengan nisbah bagi hasil 70:30 (70 untuk lembaga dan 30 untuk nasabah).²

B. Deskripsi Responden

Nasabah yang menggunakan produk simpanan Amanah di KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus merupakan responden yang dipilih dan diteliti, dan karakteristiknya dijelaskan pada bagian ini. Untuk mengetahui profil data penelitian dan keterkaitan antar variabel yang digunakan dalam penelitian, responden digambarkan secara deskriptif. Karakteristik responden dijabarkan sebagai berikut, berdasarkan hasil proses pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4. 1
Jenis Kelamin Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	35	36.8	36.8	36.8
	Perempuan	60	63.2	63.2	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.1 dapat disimpulkan jenis kelamin responden menunjukkan bahwa nasabah simpanan Amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus yang diambil sebagai sampel penelitian yaitu 35 orang berjenis kelamin laki-laki dan 60 orang berjenis kelamin perempuan.

² Dokumentasi.

2. Usia Responden

Tabel 4. 2
Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	13	13.7	13.7	13.7
	31-40 tahun	27	28.4	28.4	42.1
	>40 tahun	55	57.9	57.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4. 2 dapat disimpulkan usia responden didominasi oleh nasabah usia >40 tahun yang berjumlah 55 orang, kemudian nasabah yang berusia 31-40 tahun berjumlah 27 orang dan yang terakhir nasabah berusia 21-30 tahun yang berjumlah 13 orang.

3. Jenis Pekerjaan Responden

Tabel 4. 3
Jenis Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	3	3.2	3.2	3.2
	PNS	7	7.4	7.4	10.5
	Karyawan Swasta	36	37.9	37.9	48.4
	Wiraswasta	16	16.8	16.8	65.3
	Ibu Rumah Tangga	22	23.2	23.2	88.4
	Guru	11	11.6	11.6	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4. 3 dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan yang mendominasi menjadi nasabah simpanan Amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus yaitu karyawan swasta dengan jumlah responden sebanyak 36 nasabah dan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa yang menjadi urutan terakhir dengan jumlah 3 orang responden.

4. Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4. 4
Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 Tahun	5	5.3	5.3	5.3
	1-2 Tahun	20	21.1	21.1	26.3
	3-5 Tahun	24	25.3	25.3	51.6
	>5 Tahun	46	48.4	48.4	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan lama menjadi nasabah simpanan Amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus yaitu nasabah simpanan Amanah >5 tahun dengan jumlah responden 46 responden dan nasabah simpanan Amanah <1 tahun yang menjadi urutan terakhir dengan jumlah 5 orang responden.

5. Deskripsi Tanggapan Responden

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan sejumlah 95, bahwa semua sampel layak untuk diproses, dimana jumlah ini memenuhi persyaratan sampel yang digunakan untuk penelitian, maka detelah melakukan pengamtan jawaban responden yaitu digunakan untuk menganalisis data dan hasil setiap indikator. Pada penelitian ini cara menilainya menggunakan skala likert 1 sampai 5.

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas}}$$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{Rentang Skala} = 0,8$$

Standar dari kelasnya yaitu sebagai berikut:

4,21 - 5,00 = Sangat Setuju

3,41 - 4,20 = Setuju

2,61 - 3,40 = Netral

1,81 - 2,60 = Tidak Setuju

1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Setuju

Tabel 4. 5
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepercayaan

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Pelayanan pada KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus dapat diandalkan	0	0	1	43	51	4,53
2	KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus peduli dan tidak membedakan nasabah dalam melakukan transaksi pelayanannya	0	0	4	77	15	4,16
3	KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi dan identitas nasabah	0	0	0	39	56	4,59
4	Dana Simpanan yang berada di KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus telah dijamin keamanannya	0	0	0	32	63	4,66

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.5 diatas tanggapan responden masuk kategori sangat setuju yang mendapatkan paling tinggi yaitu terdapat pada indikator ke empat, dengan rata-rata 4,66.

Tabel 4. 6
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Produk Simpanan Amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus memiliki kinerja yang sesuai prinsip dasar operasional syariah yang berlaku	0	0	0	63	32	4,34
2	Produk Simpanan Amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus dapat digunakan dalam investasi jangka panjang	0	0	0	46	49	4,52
3	Produk yang ditawarkan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus memiliki tampilan/fitur yang menarik, sehingga manjadi perhatian nasabah untuk menabung	0	0	0	20	75	4,79
4	Produk Simpanan Amanah yang dimiliki KSPPS BMT Mitra Muamalat	0	0	0	36	59	4,62

	Kudus dapat diandalkan karena menggunakan sistem bagi hasil sesuai kesepakatan						
5	Produk Simpanan Amanah yang dimiliki KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus dapat ditarik sewaktu-waktu jika dibutuhkan	0	0	2	76	17	4,16

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.6 diatas tanggapan responden masuk kategori sangat setuju mendapatkan paling tinggi yaitu terdapat pada indikator ketiga dengan rata-rata 4,79.

Tabel 4. 7
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bagi Hasil

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Dengan menabung di KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus, saya memperoleh keuntungan yang relatif lebih tinggi dibandingkan dengan lembaga keuangan lain	0	0	21	37	37	4,17
2	Perhitungan bagi hasil yang dilakukan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus diinformasikan dengan jelas	0	0	20	45	30	4,11
3	Pembagian bagi hasil yang dilakukan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus secara transparansi, yaitu keterbukaan antara pihak nasabah dengan lembaga keuangan	0	0	17	49	29	4,13
4	Bagi hasil yang diberikan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus dapat bermanfaat bagi nasabah	0	1	3	44	47	4,44
5	Dengan sistem bagi hasil yang diterapkan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus memberikan keadilan bagi nasabah dan lembaga	0	0	9	59	27	4,19

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.7 diatas tanggapan responden masuk kategori sangat setuju yang mendapatkan paling tinggi yaitu pada indikator keempat dengan rata-rata 4,44.

Tabel 4. 8
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Nasabah

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata
1	Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus	0	0	0	19	76	4,80
2	Pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus sudah melebihi harapan nasabah	0	0	9	39	47	4,40
3	Nasabah memiliki minat untuk berkunjung kembali untuk menggunakan layanan jasa KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus	0	0	7	50	38	4,33
4	Nasabah akan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan jasa atau produk KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus	0	0	6	58	31	4,26

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.8 diatas tanggapan responden masuk kategori sangat setuju yang mendapatkan paling tinggi yaitu terdapat pada indikator pertama dengan rata-rata 4,80.

6. Analisis Data

1) Hasil Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner apakah valid atau tidak dengan membandingkan nilai r_{tabel} dan r_{hitung} . Syarat dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Diketahui nilai r_{tabel} ($n = 95$, sehingga df (*degree of freedom*) = $n-2 = 95-2 = 93$ dengan tingkat signifikansi 0,05) didapatkan sebesar 0,202. Adapun hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kepercayaan (X1)	X1.1	0,752	0,202	Valid
	X1.2	0,655	0,202	Valid
	X1.3	0,807	0,202	Valid
	X1.4	0,744	0,202	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,832	0,202	Valid
	X2.2	0,834	0,202	Valid
	X2.3	0,679	0,202	Valid
	X2.4	0,769	0,202	Valid
	X2.5	0,637	0,202	Valid
Bagi Hasil (X3)	X3.1	0,756	0,202	Valid
	X3.2	0,871	0,202	Valid
	X3.3	0,827	0,202	Valid
	X3.4	0,745	0,202	Valid
	X3.5	0,734	0,202	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,618	0,202	Valid
	Y2	0,775	0,202	Valid
	Y3	0,756	0,202	Valid
	Y.4	0,641	0,202	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa semua item hasil uji validitas menghasilkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,202), X_1 , X_2 , X_3 dan Y dalam penelitian ini adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas sebagai alat ukur kuesioner pada indikator yang memiliki keandalan menggunakan uji statistic Cronbach Alpha. Dikatakan reliabel apabila Cronbach Alpha $> 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kepercayaan (X_1)	0,752	Reliabel
2	Kualitas Produk (X_2)	0,810	Reliabel
3	Bagi Hasil (X_3)	0,845	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0,647	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

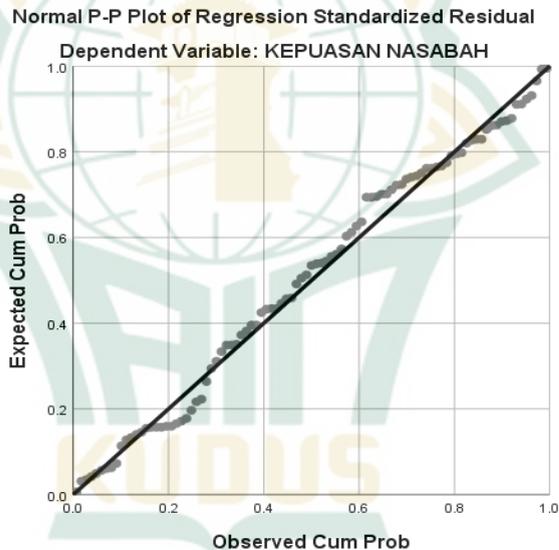
Berdasarkan tabel 4.10 diketahui bahwa semua item hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada X_1 , X_2 , X_3 dan Y dalam penelitian ini adalah reliabel.

2) Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi nilai residualnya berdistribusi normal atau tidak.³ Adapun hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot)

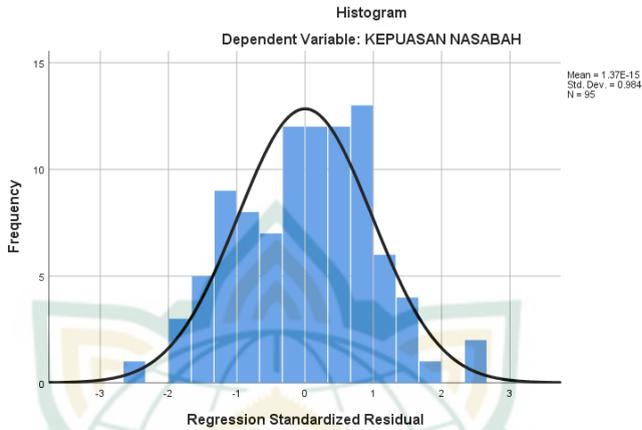


Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Data dianggap terdistribusi normal karena Normal Plot P-P Plot of regression standardized residual dari grafik sisa ternormalisasi regresi di atas menunjukkan bahwa titik-titik tersebar dan mengikuti jalur garis diagonal. Selain itu, peneliti menggunakan metode histogram berikut:

³ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan Spss 20* (Yogyakarta: Andi Offset, 2012).

Gambar 4.3
Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)



Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan grafik histogram di atas, terlihat pola distribusi pada kurva histogram yang membentuk lonceng sempurna, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal.

Selain menggunakan metode P-P Plot of regression standardized residual dan kurva histogram, peneliti juga menggunakan metode Kolmogrov-smirnov, sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Instrumen
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	.077

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji kolmogrov-smirnov pada tabel 4.11 di atas sebesar 0,77 dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi normal karena nilai signifikansi uji normalitas $> 0,05$.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas dengan syarat tidak terjadi multikolinearitas.⁴ Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam sebuah model regresi linier yaitu dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .⁵ Adapun hasil uji multikolinearitas sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
	(Constant)	Tolerance	VIF
1	KEPERCAYAAN	.908	1.101
	KUALITAS PRODUK	.877	1.140
	BAGI HASIL	.954	1.048

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.12, diketahui hasil uji multikolinearitas menghasilkan nilai tolerance untuk kepercayaan (0,908), kualitas produk (0,877) dan kualitas produk (0,954) yang berarti ketiga variabel bebas memiliki nilai tolerance $> 0,1$.

Hasil uji ini juga diketahui nilai VIF untuk kepercayaan (1,101), kualitas produk (1,140) dan kualitas produk (1,048) yang berarti ketiga variabel bebas memiliki nilai VIF < 10 , sehingga disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

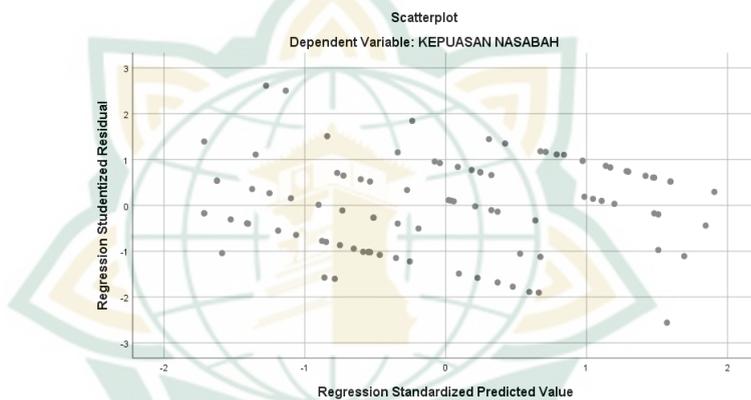
⁴ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007).

⁵ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014).

c. Uji Heterokedasitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi memiliki ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dengan mengamati grafik scatterplot yang menyebar dengan ZPRED dengan residualnya SRESID.⁶ Adapun hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan grafik scatterplots gambar 4.4 di atas, terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y (keputusan menjadi nasabah). Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini, sehingga model regresi ini layak di pakai.

3) Hasil Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel (Y). persamaan model regresi yang digunakan sebagai berikut:

⁶ Slamet Riyanto and Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish (Group Penerbitan CV Budi Utama), 2020).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Y : kepuasan nasabah

X1 : kepercayaan

X2 : kualitas produk

X3 : nibah bagi hasil

a : konstanta

b : koefisien regresi

e : standar error

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients
		B
1	(Constant)	6.127
	KEPERCAYAAN	.058
	KUALITAS PRODUK	.201
	BAGI HASIL	.293

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil data pada tabel 4.13, maka persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,127 + 0,058 X_1 + 0,201 X_2 + 0,293 X_3 + e$$

1. Konstanta sebesar 6,127 dapat diartikan bahwa jika variabel kepercayaan (X1), kualitas produk (X2) dan bagi hasil (X3) bernilai nol, maka nilai variabel kepuasan nasabah (Y) juga meningkat sebesar 6,127.
2. Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (X1) bertanda positif yang berarti terjadi hubungan positif antara kepercayaan dengan kepuasan nasabah, yaitu sebesar 0,058. Hal ini berarti setiap kenaikan kepercayaan sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,058. Semakin tinggi kepercayaan nasabah, maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas produk (X2) bertanda positif yang berarti terjadi hubungan positif antara kualitas produk dengan kepuasan nasabah, yaitu

sebesar 0,201. Hal ini berarti setiap kenaikan kualitas produk sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,201. Semakin tinggi kualitas produk, maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Nilai koefisien regresi variabel bagi hasil (X3) bertanda positif yang berarti terjadi hubungan positif antara bagi hasil dengan kepuasan nasabah, yaitu sebesar 0,293. Hal ini berarti setiap kenaikan bagi hasil sebesar 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,293. Semakin tinggi bagi hasil nasabah, maka semakin meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui berapa persen pengaruh yang diberikan variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

R	R Square	Adjusted R Square
.587 ^a	.344	.323

a. Predictors: (Constant), BAGI HASIL, KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.14, diketahui output uji koefisien determinasi menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,344. Hal ini berarti bahwa presentase pengaruh kepercayaan, kualitas produk dan bagi hasil pada simpanan amanah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus terhadap kepuasan nasabah sebesar 34,4%, sedangkan sisanya ($100\% - 34,4\% = 65,6\%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

c. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Uji signifikansi simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen terdapat pengaruh yang sama

terhadap variabel dependen dengan syarat dikatakan berpengaruh signifikan jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Adapun hasil regresi linier berganda dengan menggunakan *software* SPSS 25.0 sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)
ANOVA^a

	Model	F	Sig.
1	Regression	27.702	.000 ^b
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), BAGI HASIL, KEPERCAYAAN, KUALITAS PRODUK

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan tabel 4.15, menunjukkan bahwa nilai F sebesar 27.702 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan rumus $F = k : n - k$. Maka $F = 3 : 95 - 3$, jadi total $F = 3 : 92$, jadi diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 3,09. Karena $F_{hitung} 27.702 > F_{tabel} 3,09$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka terbukti bahwa variabel Kepercayaan, Kualitas Produk dan Bagi Hasil berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah.

d. Uji Statistik Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat dengan syarat berpengaruh secara signifikan jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Tabel distribusi t dicari derajat pada derajat kebebasan (df) = n-k-1, dimana (n) berarti jumlah sampel dan (k) berarti jumlah variabel bebas. Sehingga t_{tabel} diperoleh (df) = 95-3-1 = 91 dengan signifikan 5% adalah 1.987. Adapun hasil uji t adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Statistik Parsial (Uji t)

Coefficients^a

	Model	t	Sig.
1	(Constant)	2.694	.008
	KEPERCAYAAN	.577	.566
	KUALITAS PRODUK	2.398	.019
	BAGI HASIL	5.612	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah tahun 2024

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.16, dapat dianalisis beberapa hal, antara lain:

1. Pengaruh Kepercayaan Produk Simpanan Amanah Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Berdasarkan hasil uji t di atas, diketahui nilai t_{hitung} variabel kepercayaan sebesar $0,577 < \text{nilai } t_{tabel}$ yaitu $1,986$ dengan signifikansi $0,566 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus, maka **H₁ Ditolak** dan H₀ Diterima.

2. Pengaruh Kualitas Produk Simpanan Amanah Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Berdasarkan hasil uji t di atas, diketahui nilai t_{hitung} variabel kualitas produk sebesar $2,398 > \text{nilai } t_{tabel}$ yaitu $1,986$ dengan signifikansi $0,019 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus, maka **H₂ Diterima** dan H₀ Ditolak.

3. Pengaruh Bagi Hasil Produk Simpanan Amanah Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Berdasarkan hasil uji t di atas, diketahui nilai t_{hitung} variabel bagi hasil sebesar $5.612 > \text{nilai } t_{tabel}$ yaitu $1,986$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Bagi Hasil berpengaruh

positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus, maka H_3 Diterima dan H_0 Ditolak.

C. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kepercayaan Produk Simpanan Amanah Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa tindakan individu atau kelompok lain yang sesuai dengan keyakinannya. Kepercayaan nasabah bergantung pada pengalaman nasabah dalam penggunaan jasa atau produk dan menerima laporan yang positif dari penyedia jasa.⁷ Kepercayaan nasabah merupakan suatu keyakinan nasabah yang akan menghasilkan *outcome* yang bersifat positif bagi perbankan. Kepercayaan akan menjadi komponen yang mempunyai nilai untuk menciptakan hubungan yang baik antara nasabah dengan perbankan.⁸

Dalam hasil pengujian hipotesis pertama dengan menggunakan program SPSS 25 yang menunjukkan bahwa kepercayaan pada produk simpanan amanah tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji-t untuk variable kepercayaan pada t_{hitung} 0,577 dan nilai t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikansi 0,566 yang artinya lebih besar dari 0,05. Dimana dapat disimpulkan bahwa average tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator keempat yaitu “Dana simpanan yang berada di KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus telah dijamin keamanannya” sebesar 4,66 (indikator kejujuran). Sedangkan average terendah jawaban responden terdapat pada indikator kedua yaitu “KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus peduli dan tidak membedakan nasabah dalam melakukan transaksi pelayanannya” sebesar 4,16 (indikator kepedulian).

Namun pada penelitian ini beretentangan dengan *Customer Satisfaction Theory* yang berpendapat bahwa apakah perusahaan berhasil memuaskan pelanggan baik sebelum proses berlangsung,

⁷ Sari and Kusumaningtias, “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, BAGI HASIL DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH DI MASA PANDEMI.”

⁸ Astuti, Agriyanto, and Turmuzi, “Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah.”

ketika berlangsung dan sesudahnya.⁹ Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk mendapatkan anggapan yang baik atau respon yang positif dari pelanggan.

Kepercayaan terhadap sebuah perusahaan akan dibentuk selama perusahaan konsisten dalam memberikan nilai kepada pelanggan. Kepercayaan yang didapat dari pelanggan akan membentuk sikap pada pelanggan. Kondisi ini menggambarkan bahwa ketika kepercayaan pelanggan sudah terbentuk maka hal itu tidak dapat menjamin pelanggan akan merasa puas terhadap sebuah produk/jasa yang ditawarkan.¹⁰

Kepercayaan atau keyakinan akan menciptakan sebuah hubungan yang dekat antar pihak yang terlibat pertukaran. Apabila nasabah merasa puas atas produk dari suatu perbankan maka kepercayaan yang menjadi kunci bank untuk meningkatkan serta mempertahankan nasabah tersebut.¹¹ Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis membuktikan bahwa kepercayaan tidak mempengaruhi kepuasan nasabahnya. Kendati demikian, kepercayaan nasabah pada produk simpanan Amanah sudah kuat di benak para nasabahnya sehingga tidak mempengaruhi kepuasan dari para nasabah tersebut.

Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Susilawaty dan Nicola bahwa kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Perbankan.¹² Maka dapat disimpulkan nasabah akan puas dengan produk yang ditawarkan apabila nasabah memiliki kepercayaan terhadap produk dan lembaga keuangan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus, dengan begitu lembaga harus menumbuhkan rasa kepercayaan yang tinggi terhadap nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Produk Simpanan Amanah Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Kualitas produk menurut Kotler adalah karakteristik barang atau jasa yang didasarkan pada kapasitasnya untuk memnuhi

⁹ Shokoohyar, Shokoohyar, and Safari, "Research on the Influence of After-Sales Service Quality Factors on Customer Satisfaction."

¹⁰ Muhammad Irfan Nasution and Widya Sari Simamora, "Peran Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Poltekapp*, n.d.

¹¹ Lilis Susilawaty and Nicola Nicola, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan," *Jurnal Manajemen Maranatha* 19, no. 2 (2020): 187–88, <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>.

¹² Susilawaty and Nicola.

permingtaan pelanggan.¹³ Kualitas sangatlah penting, pelanggan akan lebih cenderung melakukan pembelian berulang jika produk dibuat dengan kualitas yang tinggi. Sebaliknya jika kualitas barang rendah, kecil kemungkinan pelanggan akan melakukan pembelian ulang.¹⁴

Dalam hasil pengujian hipotesis kedua dengan menggunakan program SPSS 25 yang menunjukkan bahwa kualitas produk pada produk simpanan amanah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji-t untuk variabel kualitas produk pada t_{hitung} 2,398 dan nilai t_{tabel} 1,986 dengan tingkat signifikansi 0,019 yang artinya lebih besar dari 0,05. Dimana dapat disimpulkan bahwa average tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator ketiga yaitu “Produk yang ditawarkan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus memiliki tampilan/fitur yang menarik, sehingga menjadi perhatian nasabah untuk menabung” sebesar 4,79 (indikator Tampilan/Fitur). Sedangkan average terendah jawaban responden terdapat pada indikator kelima yaitu “Produk Simpanan Amanah yang dimiliki KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus dapat ditarik sewaktu-waktu jika dibutuhkan” sebesar 4,16 (indikator kesesuaian spesifikasi).

Hasil ini didukung nilai average paling tinggi pada indikator tampilan/fitur sebesar 4.79 yang merupakan hal penting dalam suatu produk. Kualitas produk dapat menentukan kepuasan pelanggan yang berhubungan dengan harapan dari pelanggan itu sendiri terhadap kualitas produk yang dirasakannya. Kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Apabila produk yang diberikan berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya maka nasabah akan merasa puas. Untuk mempertahankan tingkat kepuasan nasabah, maka perusahaan harus dapat berinovasi dan mengembangkan kualitas produk dengan meningkatkan pengawasan mutu secara kontinuitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Ainul Tria Lestari dan Khalid Iskandar bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BTN cabang Tegal yang dibuktikan dengan hasil *T-statistic* sebesar 13,153 > 1,984 dan nilai

¹³ Wasiah, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan IB Siaga Pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Sidoarjo.”

¹⁴ Habibulloh and Jauhari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bmt Al-Yaman Berasan.”

signifikansi $0,002 < 0,05$.¹⁵ Maka dapat disimpulkan kualitas produk simpanan Amanah sudah sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan produk tersebut. Oleh sebab itu lembaga harus mempertahankan kualitas produk simpanan Amanah yang ada, atau bisa memperbaiki kualitas produk jika dibutuhkan.

3. Pengaruh Bagi Hasil Produk Simpanan Amanah Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus

Bagi hasil merupakan besarnya keuntungan yang diperoleh nasabah, khususnya Bank Syariah.¹⁶ Pembagian hasil usaha dilakukan berdasarkan pada nisbah yang telah disepakati di awal akad.¹⁷ Penentuan dalam bagi hasil berbentuk presentase atau nisbah yang merupakan imbalan yang berhak diterima oleh kedua belah pihak dan pemilik dana tidak boleh meminta pembagian keuntungan dengan menyatakan nilai nominal tertentu karena dapat menimbulkan riba.¹⁸

Dalam hasil pengujian hipotesis ketiga dengan menggunakan program SPSS 25 yang menunjukkan bahwa bagi hasil pada produk simpanan amanah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus. Hal tersebut dibuktikan berdasarkan hasil uji-t untuk variabel bagi hasil pada $t_{hitung} 5,612 < t_{tabel} 1,986$ dengan tingkat signifikansi 0,000 yang artinya lebih besar dari 0,05. Dimana dapat disimpulkan bahwa average tertinggi jawaban responden terdapat pada indikator keempat yaitu “Bagi hasil yang diberikan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus dapat bermanfaat bagi nasabah” sebesar 4,44 (indikator Manfaat). Sedangkan average terendah jawaban responden terdapat pada indikator kedua yaitu “Perhitungan bagi hasil yang dilakukan KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus diinformasikan dengan jelas” sebesar 4,11 (indikator Kejelasan).

Variabel bagi hasil memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus. Hasil ini didukung nilai average paling tinggi pada indikator

¹⁵ Lestari and Iskandar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal The Influence of Service Quality and Product Quality on Customer Satisfaction Of.”

¹⁶ Sari, Amah, and Wirawan, “Penerapan Prinsip Bagi Hasil Dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Menabung Pada Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun.”

¹⁷ Wiroso, *Prinsip Dasar Perbankan Syariah (Cakupan Materi)*.

¹⁸ Karim, *Bank Islam : Analisis Fiqih Dan Keuangan*.

manfaat sebesar 4,44. Bagi hasil yang diberikan oleh lembaga keuangan syariah tidak selalu sama atau selalu berfluktuasi sesuai tingkat pendapatan dan nisbahnya (presentase).¹⁹ Bank harus menerapkan bagi hasil yang menguntungkan bagi semua pihak, sehingga bisa bersaing dengan keuntungan yang diberikan oleh bank konvensional, karena keuntungan juga menjadi pertimbangan nasabah dalam menempatkan dananya di lembaga keuangan termasuk bank syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Novita Sari bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah di Masa Pandemi yang dibuktikan dengan hasil *T-statistic* sebesar $2.064 > 1,984$ dan nilai signifikansi $0,042 < 0,05$.²⁰ Nasabah akan merasa puas terhadap bagi hasil yang diberikan karena nisbah sudah sesuai dengan kesepakatan di awal akad. Maka lembaga harus menjelaskan secara detail terkait nisbah bagi hasil yang akan diberikan kepada nasabah yang melakukan transaksi simpanan.



¹⁹ Muhammad Fatibut Timami and Ady Soejoto, “Pengaruh Dan Manfaat Bagi Hasil Terhadap Jumlah Simpanan Deposito Mudharabah Bank Syariah Mandiri Di Indonesia,” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2013, 1–15.

²⁰ sari And Kusumaningtias, “Pengaruh Kualitas Layanan, Bagi Hasil Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasaah Bank Syariah Di Masa Pandemi.”