

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Objek Penelitian

a. Nama Lembaga Penelitian

KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar

b. Alamat Lembaga

Jl. Raya Karanganyar no. 37 Telp.+622914101659

c. Sejarah Berdirinya

KJKS PRINGGODANI merupakan salah satu lembaga keuangan yang berfokus pada kegiatan Simpan Pinjam dan berbentuk koperasi. Sistem syariah diadopsi dalam operasinya, dengan tujuan untuk memberikan manfaat dan keuntungan secara adil, nyaman, aman, dan transparan bagi semua pihak yang terlibat dan bekerja sama dengan KJKS PRINGGODANI.

Lembaga ini berdiri pada tanggal 29 Januari 2007 atau 10 Muharram 1428 H, sesuai dengan Surat Keputusan (SK) “Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor: C.99.HT.03.01 – Th. 1995 tanggal 12 Juni 1995”. Badan Hukumnya tercatat dengan Nomor 112/BH/XIV.8/KDK.11-03/V/2007, yang diterbitkan oleh Keputusan Bupati Nomor 518/172/2007 dan berada di bawah naungan Koperasi Kabupaten Demak.

Kemudian pada tanggal 11 September 2017, izin operasional di wilayah Kabupaten Demak diperoleh lembaga ini. Pada tanggal tersebut, perubahan dalam Anggaran Dasar (AD) terjadi dengan nomor Reg.Kop.UMKM.PAD.2017.09.08.010471, yang perubahannya diatur oleh notaris Lidya Hendrawati, SH, MKN dengan nomor akta 18 tanggal 28 Oktober 2016 dimaksud meliputi :

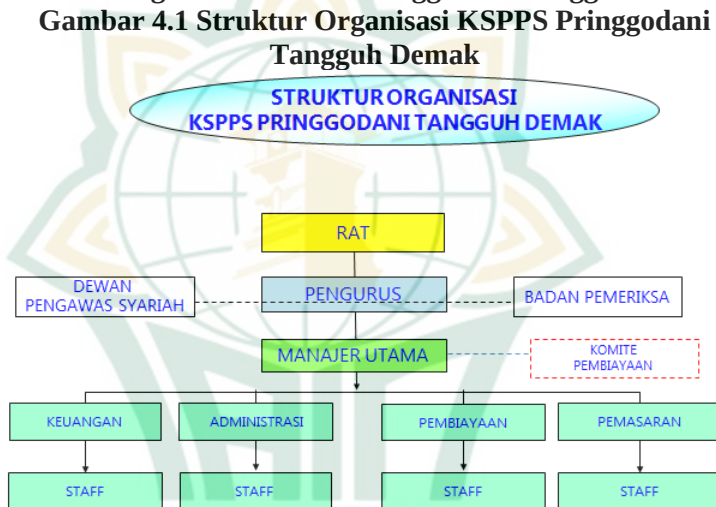
- 1) Adanya perubahan alamat yang semula Jl. Raya Gajah No.91 Menjadi Jl.Raya Gajah No.40 Desa Gajah Kecamatan Gajah Kabupaten Demak.
- 2) Adanya pengubahan Nama yang semula KJKS PRINGGODANI menjadi KSPPS PRINGGODANI TANGGUH DEMAK

Kemudian, Perubahan AD juga telah dicatat dalam buku daftar umum Koperasi dan telah disediakan untuk itu dengan nomor 00857/Lap-PAD/Dep.1/XI/2018, tanggal 21 November 2018.

Sejak didirikan tahun 2007 KJKS Pringgodani mengalami perkembangan yang cukup pesat, dengan rincian terdiri dari :

- 1) Kantor pusat di Jl.Raya Gajah No.40 RT 1 RW 1
- 2) Kantor Kas Pelayanan di Jl.Nur cahya no.01 Demak
- 3) Kantor Kas Pelayanan di Jl.Raya Karanganyar N0.10
- 4) Kantor Kas Pelayanan di Medini Gajah
- 5) Mengelola Baitul Maal Pringgodani di Gajah
- 6) Mendirikan Pringgodani Futsal bersama KUD Pringgodani dan KSP PriMa
- 7) Mendirikan Pringgodani Mart bersama KUD Pringgodani.

d. Struktur Organisasi KSPPS Pringgodani Tangguh Demak



Dalam Struktur Organisasi KSPPS Pringgodani terdiri dari Susunan Pengurus, Pengawas, DPS dan Pengelola :

- **Pengurus**
 - Ketua : Muhtar, SPdi.
 - Sekretaris : Amrullah Jazeri, SE.
 - Bendahara : Drs. Abdul Khalim
- **Badan Pemeriksa**
 - Ketua : Muslikin, SPd. M.Si
 - Anggota : Hasyim Amroni, SAg
 - Anggota : Iswati

- **Dewan Pengawas Syariah**

Ketua : Tahta Fikruddin, SE. ME.Sy.

Anggota : Darmiati.

Anggota : Hanna Farida, SPd

- **Pengelola**

Direktur : Noor Muharor, S.E.

Manager SDM/ Personalia : Tahta Fikruddin, SE. ME.Sy.

Kepala Kas Gajah : Hanna Farida, S.Pd.

Kepala Kas Demak : Abdul Aziz, S.E.

Kepala Kas Karanganyar : Sri Mulyani

Kepala Kas Babalan : Khayatul Mustaqiroh, S.Pd.

Kepala Admin/ Accounting : Fida Yaumil Fitri, S.E.

Marketing Staff Gajah : - Asharul Khomar, S.Pd.

- Rohmatul Mufidah

Marketing Staff Demak : - Laelatun Nafiah, Am. Pd.

- Ahmad Yusro

- Muhammad Ariful Rizky

Marketing Staff Karanganyar : - Hudallah Afif

- Alfiyatur Rohmaniyah

- Nur Hidayah

Marketing Staff Babalan : - Sulistiani

- Muhammad Nurus Saiq,
S.Kom.

e. Produk KSPPS Pringgodani Tangguh Demak

1) Simpanan

- Sirela, dengan nisbah 65 : 35 setara 0.6 – 0.8 % / bulan
- Sisuka 3, 6, dan 12 bulan dengan system bagi hasil dan bonus
- Simpanan Pelajar untuk Mts al Irsyad Gajah, SDN di sekitar Gajah, Karanganyar, Demak, Medini, PaUd IKHLAS (pengambilanya setahun sekali)
- SiSuqur untuk masyarakat yang ingin Qurban
- Simpanan Masa Depan untuk Karyawan KJKS <DPLK > juga masyarakat umum jika mau mengikuti dipersilahkan.

2) Pembiayaan

- Pembiayaan Harian, Mingguan dan Bulanan dengan akad Murobahah dan akad *Ba' I Bitsaman Ajil* (BBA)
- Pembiayaan Musiman untuk Petani dengan akad Musyarokah

- c) Pembiayaan Investasi dengan nasabah tertentu dengan akad Mudhorobah
- d) Pembiayaan *Qordhul Hasan* untuk *fi Sabilillah*
- e) Pembiayaan Khusus Air dan Sanitasi

2. Deskripsi Data Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, yaitu penulis melakukan penelitian langsung untuk memperoleh dan mengumpulkan data. Tujuan pengambilan sampel (*Sampling*) untuk memperoleh gambaran deskriptif tentang karakteristik unit observasi yang termasuk didalam sampel, untuk melakukan generalisasi serta memperkirakan parameter populasi. Pengambilan data suatu item dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yaitu nasabah sirela KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.⁹⁸

a. Deskripsi Identitas Responden

1) Jenis Kelamin

Jenis kelamin tergolong klasifikasi dalam identitas responden. Berikut tabel 4.1 klasifikasi jenis kelamin dari hasil penelitian:

Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	22	22.0	22.0	22.0
	Perempuan	78	78.0	78.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Dari hasil tabel 4.1 presentase perempuan lebih besar dengan total 78% dikarenakan Perempuan yang berdominan dalam pengelolaan keuangan rumah tangga dari hasil pendapatan atau penghasilan yang diberikan suaminya selaku pencari nafkah dan mereka memiliki pendapatan atau usaha sendiri untuk diinvestasikan ke KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

2) Usia

Berikut merupakan data usia pada nasabah KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar dapat dilihat dari tabel 4.2:

⁹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 tahun	2	2.0	2.0	2.0
	21-25 tahun	8	8.0	8.0	10.0
	26-30 tahun	23	23.0	23.0	33.0
	30 tahun keatas	67	67.0	67.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Menurut tabel 4.2 Dari hasil presentase usia responden kebanyakan usia 30 tahun keatas dikarenakan usia yang produktif atau mapan dalam berpenghasilan tetap.

3) Pekerjaan

Pekerjaan Nasabah terbagi menjadi beberapa profesi, yaitu dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	karyawan swasta	23	23.0	23.0	23.0
	pegawai negeri	1	1.0	1.0	24.0
	pelajar/mahasiswa	7	7.0	7.0	31.0
	Wirausaha	39	39.0	39.0	70.0
	lain-lain	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Menerut tabel 4.3 dari hasil responden kebanyakan berprofesi wirausaha dikarenakan unit kspgs berdekatan dengan pabrik dan pasar tradisional sehingga masyarakat mayoritas mencari pendapatan dengan berdagang atau berwirausaha.

4) Pendapatan

Data mengenai jumlah pendapatan responden, yaitu pada nasabah KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar dapat dilihat dari tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 3 jt	3	3.0	3.0	3.0
	> 1 jt	9	9.0	9.0	12.0
	1 jt - 2 jt	53	53.0	53.0	65.0
	2 jt - 3 jt	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Menurut tabel 4.4 berdasarkan hasil presentase pendapatan responden rata-rata berpenghasilan 1jt-2jt perbulanya, dikarenakan pendapatan yang tidak selalu sama setiap bulanya dalam omset penjualan dengan menyantumkan penghasilan rata-rata keuangan yang didapatkan 1-2 juta per individu.

b. Deskripsi Angket

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah sirela di kspps pringgodani tangguh demak cabang karanganyar, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1) Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.5 Frekuensi Kualitas Pelayanan

No Item	Frekuensi Tanggapan Responden (%)					Total Responden	Skor Total	Rata-Rata
	STS	TS	N	S	SS			
1	0	0	10	67	23	100	413	4,13
2	0	0	39	51	10	100	371	3,71
3	0	0	19	60	21	100	402	4,02
4	0	0	12	60	28	100	416	4,16
5	0	0	15	59	26	100	411	4,11

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berikut uraian tabel yang berisi hasil jawaban dari kuesioner variabel kualitas pelayanan(X1), yaitu: pernyataan ke empat yang paling dominan dari semua pernyataan dengan nilai rata-rata 4,16 dari kelima pernyataan responden. Oleh karena itu, terlihat sebagian besar responden setuju terkait KSPPS memberikan respon positif setiap pengaduan nasabah.

2) Kualitas Produk (X2)

Tabel 4.6 Frekuensi Kualitas Produk

No Item	Frekuensi Tanggapan Responden (%)					Total Responden	Skor Total	Rata-Rata
	STS	TS	N	S	SS			
1	0	0	15	54	31	100	416	4,16
2	0	0	40	55	5	100	365	3,65
3	0	0	46	52	2	100	356	3,56
4	0	0	20	62	18	100	398	3,98
5	0	0	28	59	13	100	385	3,85
6	0	0	43	54	3	100	360	3,6
7	0	0	12	71	17	100	405	4,05

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berikut uraian tabel yang berisi hasil jawaban dari kuesioner variabel kualitas produk (X2), yaitu: pernyataan pertama yang paling dominan dengan nilai rata-rata 4,16 dari ke tujuh pernyataan responden. Oleh karena itu, diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden sangat setuju terkait Produk tabungan SIRELA memberikan kemudahan persyaratan dalam proses pembukaan awal dan saat transaksi.

3) Nisbah Bagi Hasil (X3)

Tabel 4.7 Frekuensi Nisbah Bagi Hasil

No Item	Frekuensi Tanggapan Responden (%)					Total Responden	Skor Total	Rata-Rata
	STS	TS	N	S	SS			
1	0	3	43	49	5	100	356	3,56
2	0	0	17	65	18	100	401	4,01
3	0	0	38	46	16	100	378	3,78
4	0	2	48	47	3	100	351	3,51

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berikut uraian tabel yang berisi hasil jawaban dari kuesioner variabel nisbah bagi hasil (X3), yaitu: pernyataan kedua yang paling dominan dengan nilai rata-rata 4,01 dari keempat pernyataan responden. Oleh karena itu, diperoleh ketentuan bahwa kebanyakan responden setuju terkait pengetahuan besarnya nisbah yang diterima tidak selalu sama dan selama ini KSPPS selalu memberikan bagi hasil.

4) Kepuasan Nasabah (Y)
Tabel 4.8 Frekuensi Kepuasan Nasabah

No Item	Frekuensi Tanggapan Responden (%)					Total Responden	Skor Total	Rata - Rata
	STS	TS	N	S	SS			
1	0	0	20	69	11	100	391	3,91
2	0	0	21	67	12	100	391	3,91
3	0	0	12	57	31	100	419	4,19

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berikut uraian tabel yang memuat hasil jawaban dari kuesioner variabel kepuasan nasabah (Y), yaitu: pernyataan ketiga yang paling dominan dengan nilai arat-rata 4,19 dari ketiga pernyataan responden. Oleh karena itu, ternyata sebagian besar responden setuju untuk merekomendasikan orang lain untuk menggunakan produk tabungan SIRELA di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

3. Analisis Data
a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Responden
1) Uji Validitas Instrumen Responden

Dalam penelitian ini, validitas setiap item pertanyaan diuji sebelum dilakukan analisis. Uji validitas dilakukan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 25 dengan melibatkan sampel 100 responden. Dengan nilai alpha 5% dan derajat kebebasan 98, nilai r tabel untuk uji validitas instrumen responden adalah 0,197. Instrumen dianggap valid jika nilai r hitung melebihi nilai r tabel yang ditetapkan. Berikut adalah hasil tabel uji coba validitas instrumen:

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Responden

Variabel	Item	Corrected Item Total correlation	Rtabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,430	0,197	Valid
	X1.2	0,466	0,197	Valid
	X1.3	0,341	0,197	Valid
	X1.4	0,415	0,197	Valid
	X1.5	0,320	0,197	Valid
Kualitas Produk (X2)	X2.1	0,226	0,197	Valid
	X2.2	0,372	0,197	Valid
	X2.3	0,403	0,197	Valid
	X2.4	0,205	0,197	Valid

Variabel	Item	<i>Corrected Item Total correlation</i>	Rtabel	Keterangan
	X2.5	0,390	0,197	Valid
	X2.6	0,387	0,197	Valid
	X2.7	0,343	0,197	Valid
Nisbah Bagi Hasil (X3)	X3.1	0,445	0,197	Valid
	X3.2	0,344	0,197	Valid
	X3.3	0,422	0,197	Valid
	X3.4	0,386	0,197	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,564	0,197	Valid
	Y2	0,353	0,197	Valid
	Y3	0,533	0,197	Valid

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.9, hasil uji validitas telah dilakukan pada semua item pernyataan yang mencakup variabel kualitas layanan (X1), kualitas produk (X2), nisbah bagi hasil (X3), dan kepuasan nasabah (Y). Semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga semua item tersebut dianggap valid.

2) Uji Reliabilitas Instrumen Responden

Uji ini digunakan untuk menilai atau memahami sesuatu yang menjadi objek ukur dan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dalam mengukur. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila koefisien reabilitas (*chronbach alpha*) minimal 0,60.

Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas Responden

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,64	Reliabel
2	Kualitas Produk (X2)	0,613	Reliabel
3	Nisbah Bagi Hasil (X3)	0,619	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0,666	Reliabel

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.10 Berdasarkan hasil yang ditampilkan di atas, nilai Cronbach Alpha untuk variabel X1, X2, X3, dan Y adalah $> 0,60$. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dapat dianggap reliabel.⁹⁹

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel residual dalam model regresi memiliki distribusi yang normal. Dalam penelitian ini, digunakan uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menggunakan perangkat lunak SPSS. Jika nilai signifikansi yang diperoleh melebihi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual memiliki distribusi normal.

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

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.18021432
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- 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 Olahan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.11 dinyatakan nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah $0,200 > 0,05$. Dengan demikian maka dapat dikatakan data penelitian terdistribusi normal atau uji normalitas terpenuhi.

2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dievaluasi berdasarkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Tolerance mengukur seberapa banyak variasi dalam variabel independen yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai VIF diperoleh dengan membagi 1 dengan nilai tolerance. Nilai *cutoff* yang umumnya digunakan adalah jika nilai tolerance kurang dari 0,10 atau jika nilai VIF sama

⁹⁹ Sugiyono, *Metode penelitian pendidikan*.

dengan atau lebih besar dari 10^{100} . Berikut adalah hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.949	1.053
	X2	.918	1.089
	X3	.921	1.086

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai toleransi variabel independen $< 0,10$, dan nilai VIF kurang dari 10,00. Hal ini mengartikan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terjadi ketidaksetaraan dalam varians dari residual antara pengamatan-pengamatan dalam model regresi jika variasi residual antara pengamatan-pengamatan adalah sama, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang dianggap baik adalah yang homoskedastis atau tidak mengalami heteroskedastisitas. Kebanyakan data crossection memiliki ciri heteroskedastisitas karena menggabungkan data dengan berbagai ukuran yang berbeda, mulai dari kecil hingga besar.

Berikut dasar analisis yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu data bersifat heteroskedastisitas ataupun tidak:

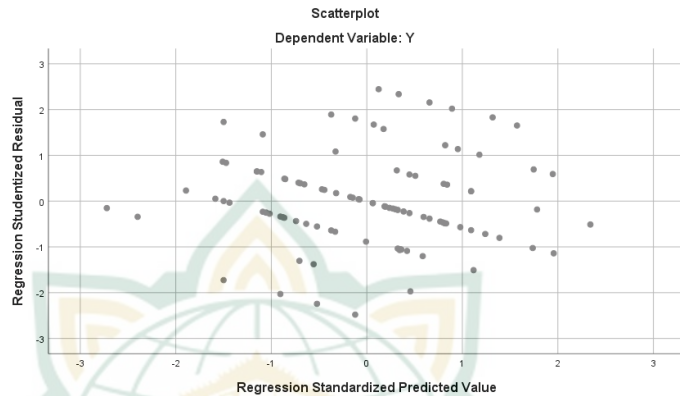
- a) Heteroskedastisitas terjadi jika penyebaran data (titik) menunjukkan pola yang teratur (gelombang, garis, melebar, atau menyempit).
- b) Tidak terjadi adanya heteroskedastisitas, bila sebaran data (titik) menyeluruh di atas dan di bawah garis angka nol pada sumbu vertikal (Y).¹⁰¹

¹⁰⁰ Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*.

¹⁰¹ Aldy Purnomo.

Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas dari data penelitian ini yang disajikan dalam bentuk grafik *scatterplot*:

Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Pada scatterplot di atas, terlihat titik-titik yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y (sumbu vertikal), dan titik-titik tersebut tersebar tanpa membentuk suatu pola yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi pada model regresi dalam penelitian ini.

c. Uji Hipotesis

1) Uji Analisis Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, dengan pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25. Metode ini melibatkan beberapa pengujian, termasuk uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Ketiga pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama. Berikut adalah hasil dari analisis linier berganda yang telah dilakukan:

Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.839	1.843		.998	.321
	X1	.142	.064	.201	2.207	.030
	X2	.218	.056	.362	3.919	.000
	X3	.100	.072	.128	1.387	.169

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Berdasarkan hasil olahan data di atas, dengan memperhatikan tabel 4.13, maka bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 1,839 + 0,142 X_1 + 0,218 X_2 + 0,100 X_3 + e$$

Sehingga bentuk akhir dari persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

Y = Nilai prediksi variabel dependen (kepuasan nasabah).

a = Konstanta, yakni nilai Y jika X_1 , X_2 , dan $X_3 = 0$.

b_1 , b_2 , dan b_3 = Koefisien regresi, yakni nilai peningkatan atau penurunan variabel didasarkan variabel X_1 , X_2 , dan X_3 .

X_1 = Variabel Independent (Kualitas pelayanan)

X_2 = Variabel Independent (Kualitas produk)

X_3 = Variabel Independnet (Bagi hasil)

e = Error

Pada persamaan regresi yang telah terbentuk diatas, akan diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Konstanta a = 1,839 angka ini menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan nasabah (Y) ketika variabel independen dianggap konstan.
- b) Nilai koefisien regresi dari kualitas pelayanan sebesar 0,142 artinya, setiap penambahan satu tingkat kualitas pelayanan (X_1) akan meningkat pula tingkat kepuasan nasabah(Y) sebesar 0,142.

- c) Nilai koefisien regresi dari kualitas produk sebesar 0,218, artinya setiap penambahan satu tingkat kualitas produk (X2) akan meningkatkan pula tingkat kepuasan nasabah(Y) sebesar 0,218.
- d) Nilai koefisien regresi dari nisbah bagi hasil sebesar 0,100, artinya setiap penambahan satu tingkat nisbah bagi hasil (X3) akan meningkatkan pula tingkat kepuasan nasabah(Y) sebesar 0,100.

2) Uji Koefisien Determinasi R²

Koefisien determinasi (R²) merupakan sebuah ukuran statistik yang bertujuan untuk memperlihatkan seberapa baik model regresi linier mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen dengan menggunakan variabel independen yang ada dalam model. Ini mengindikasikan proporsi variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi.¹⁰² Di bawah ini adalah hasil pengujian koefisien determinasi:

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496 ^a	.246	.223	1.199

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

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Untuk mengetahui kontribusi atau pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nisbah bagi hasil secara simultan terhadap kepuasan nasabah sirela, dapat dilihat dari nilai Adjusted R Square (koefisien determinasi). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,223 atau 22,3% menunjukkan bahwa 22,3% variasi dalam kepuasan nasabah sirela dijelaskan oleh variabel-variabel tersebut, sedangkan sisanya 77,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Selain itu, nilai koefisien pada tabel R menunjukkan seberapa kuat atau lemah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, seperti yang ditampilkan pada tabel Summary (tabel 4.14). Kemudian untuk dapat mengetahui kuat atau lemahnya hubungan tersebut, harus ditentukan nilai R dengan menggunakan tabel dibawah ini:

¹⁰² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.*

Tabel 4.15 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi

No	Interval Koefiisen	Tingkat Hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Tabel interpretasi koefisien korelasi oleh Sugiono,2013

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel summary tabel (4.14), diketahui nilai koefisien korelasi atau R sebesar 0,496 atau 49,6%. Jika angka-angka tersebut diinterpretasikan dengan menggunakan tabel (4.15), diketahui bahwa ketiga variabel independen memiliki hubungan yang sedang terhadap kepuasan nasabah.

3) Uji t

Uji t merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi signifikansi dari koefisien regresi pada model regresi linear. Ini membantu dalam menentukan apakah variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam model.

Hasil uji signifikan parsial dapat diketahui dengan membandingkan nilai T hitung dengan nilai T tabel atau T kritis. Nilai T tabel dihitung dengan menggunakan derajat kebebasan (df), yang diperoleh dari rumus $df = n - k - 1$ (dengan n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen). Dalam penelitian ini, $df = 100 - 3 - 1$, sehingga diperoleh nilai $df = 96$. Dengan tingkat signifikansi 5% untuk uji dua arah (0,05/2), nilai T tabel adalah 1,985. Berdasarkan ketentuan maka diketahui bahwa nilai T hitung dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.839	1.843		.998	.321
	X1	.142	.064	.201	2.207	.030
	X2	.218	.056	.362	3.919	.000
	X3	.100	.072	.128	1.387	.169

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data Primer Olahan SPSS Versi 25

Pada tabel 4.16 diketahui hasil uji parsial, berikut penjelasan yang lebih terperinci, yakni:

- a) Hasil pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $2,207 > 1,985$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan pada perbandingan antara nilai t hitung dan t tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel independen kualitas pelayanan (X1) mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Nilai t hitung dan nilai koefisien variabel kualitas pelayanan pada tabel 4.16 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), besarnya pengaruh yang diberikan sebesar 0,142 atau 14,2%. Adapun nilai signifikan pada variabel kualitas pelayanan 0,030 yang artinya angka tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,030 < 0,05$), hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa **kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah sirela KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.**
- b) Hasil pengujian statistik kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3,919 > 1,985$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima. Berdasarkan pada perbandingan antara nilai t hitung dan t tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel independen kualitas produk (X2) mempengaruhi variabel dependen

kepuasan nasabah (Y). Nilai t hitung dan nilai koefisien variabel kualitas produk pada tabel 4.16 yang menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X2) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), besarnya pengaruh yang diberikan sebesar 0,218 atau 21,8%. Adapun nilai signifikan pada variabel kualitas produk 0,000 yang artinya angka tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), hal ini berarti bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa **kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah sirela KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.**

- c) Hasil pengujian statistik nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu $1,387 < 1,985$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_3 ditolak. Berdasarkan pada perbandingan antara nilai t hitung dan t tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel independen nisbah bagi hasil (X3) tidak mempengaruhi variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Nilai t hitung dan nilai koefisien variabel nisbah bagi hasil pada tabel 4.16 yang menunjukkan bahwa variabel nisbah bagi hasil (X3) berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), besarnya pengaruh yang diberikan sebesar 0,100 atau 10,0%. Adapun nilai signifikan pada variabel nisbah bagi hasil 0,169 yang artinya angka tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,169 > 0,05$), hal ini berarti bahwa variabel nisbah bagi hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa **nisbah bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah sirela KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.**

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kualiatas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah SIRELA di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar

Hasil hipotesis pertama yang dilakukan, dengan menggunakan SPSS versi 25 diperoleh hasil perhitungan yang

memperoleh nilai koefisien 0,142 kemudian dilanjutkan dengan hasil uji T, didapatkan nilai T hitung lebih besar dari T tabel yaitu $2,207 > 1,985$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan tingkat Sig, $0,030 < 0,05$. Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bisa dilihat dari nilai *Unstandardized coefficient beta* yaitu sebesar 0,142 atau 14,2% yang menunjukkan bahwa arah pengaruhnya positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan produk sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

Kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang berkaitan langsung dengan dengan nasabah dalam menawarkan barang atau jasa untuk mencapai kepuasan nasabah. Dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa indikator menurut Ali Hasan dalam *Marketing Dari Mulut Ke Mulut: Word of Mouth Marketing* :2010 yang harus diperhatikan diantaranya¹⁰³:

- Kehandalan (kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan efisien).
- Daya Tanggap (daya tanggap dalam melayani nasabah).
- Jaminan (Mencakup kemampuan, kompetensi, kesopanan dan sifat yang dipercaya yang dimiliki staff).
- Empati (Kemudahan dalam membangun relasi, komunikasi yang baik dan pemahaman terhadap kebutuhan individual para nasabah).
- Produk Fisik (Banyak fasilitas dan peralatan agar para nasabah merasa aman dan nyaman).

Dengan demikian, KSPPS harus menjaga kualitas pelayanan yang dianggap semua kalangan telah terbukti baik, berdasarkan penemuan dilapangan, karyawan atau staff telah melayani nasabah dengan semaksimal mungkin dengan kecepatan serta keakuratan dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, selain itu fasilitas dan peralatan yang disediakan telah memenuhi standar SOP atau peraturan yang berlaku agar para nasabah merasa aman dan nyaman ketika mengunjungi kantor KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dalam perusahaan sangatlah penting karena nasabah merupakan perhatian utama dalam menentukan kepuasan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Peter J.Paul dan Olson Jerry C bahwa secara teori, konsumen akan merasa puas

¹⁰³ Hasan, *Marketing Dari Mulut Ke Mulut: Word of Mouth Marketing*.

dengan produk, layanan, atau merek yang ditawarkan sehingga nantinya mereka akan cenderung untuk terus membeli dan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman yang menguntungkan mereka dengan produk tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan teori dan hasil penelitian dengan penemuan dilapangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Sirela KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar karena, kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas menjadi penentu gagal atau tidaknya dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan para nasabah sendiri sangatlah penting agar nasabah dapat loyal dan menjadi pelanggan setia KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

Dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Rosnaini Daga didapatkan hasil bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁰⁴

Kharisma Mahkota Perdana Dan Agus Prayitno didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, nilai nasabah dan bagi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.¹⁰⁵

Jadi penelitian ini menjadi *novelty* atau pembaharuan dari penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu mengetahui kualitas pelayanan di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar terhadap kepuasan nasabah sirela, dan hasilnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sirela.

2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah SIRELA di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar

Berdasarkan hasil analisis hipotesis kedua menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25, diperoleh koefisien sebesar 0,218. Selanjutnya, dilakukan uji T, yang menunjukkan bahwa nilai T hitung (3,919) lebih besar dari nilai T tabel (1,985), sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien beta yang tidak distandardisasi menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memberikan kontribusi sebesar 21,8% terhadap kepuasan nasabah, dengan arah pengaruh yang positif. Hal ini mengindikasikan bahwa

¹⁰⁴ Rosnaini, Daga. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Tabunganku Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Sulselbar Kantor Cabang Belopa," 2018, 110–21"

¹⁰⁵ Perdana and Prayitno, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Nasabah Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Victoria Syariah di Brebes."

kualitas produk (X2) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam penggunaan produk sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

Kualitas produk merupakan ciri khas suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam menilai kualitas produk, terdapat beberapa indikator yang perlu dipertimbangkan¹⁰⁶, seperti:

- a. Kinerja: Merujuk pada kemampuan dasar suatu produk dalam melakukan fungsinya dengan baik.
- b. Daya Tahan: Mengindikasikan berapa lama produk dapat berfungsi tanpa memerlukan perbaikan atau penggantian.
- c. Kesesuaian dengan Spesifikasi: Menilai sejauh mana produk memenuhi standar dan kebutuhan yang telah ditetapkan.
- d. Fitur: Menyatakan keberadaan fitur-fitur tambahan yang dapat meningkatkan kinerja produk atau menarik minat konsumen.
- e. Reliabilitas: Merujuk pada seberapa sering produk dapat berfungsi tanpa mengalami kegagalan atau kerusakan dalam periode waktu tertentu.
- f. Estetika: Menyatakan tampilan visual atau fisik produk, termasuk aspek-aspek seperti rasa, aroma, dan penampilan fisiknya.
- g. Kesan Kualitas: Menggambarkan persepsi konsumen terhadap produk, yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti merek, harga, dan reputasi.

Pentingnya mempertimbangkan semua indikator ini adalah agar produk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen dengan baik, serta memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

Dengan demikian, KSPPS harus menjaga kualitas produk yang dianggap berorientasi pada kualitas oleh semua kalangan, berdasarkan penemuan dilapangan produk simpanan sirela mudah dijangkau baik dari kalangan muda ataupun tua, dengan jumlah nominal yang disetorkan tidak memberatkan nasabah dalam menyimpan dananya, selain itu juga simpanan suka rela mempunyai umur yang fleksibel dan pengambilan dananya dapat dilakukan kapan saja setiap jam operasional kantor. Apabila kualitas produk menunjukkan citra produk yang baik atau kualitas produk yang baik maka konsumen di KSPPS akan menjadi loyal

¹⁰⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, cetakan pertama (surabaya: unitomo press, 2019).

terhadap produk yang ada di KSPPS, karena dapat dikatakan kualitas produk memegang peranan penting dalam kepuasan nasabah.

Dari pernyataan diatas didukung dengan teori Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan kebahagiaan atau kesedihan seseorang yang bermula dari hubungan antara persepsinya terhadap potensi produk dengan harapannya.

Dapat disimpulkan dari teori dan hasil penelitian dengan temuan lapangan bahwa kualitas produk yang baik, yaitu kualitas produk yang dapat memberikan manfaat dan memenuhi keinginan serta kebutuhan nasabah, sehingga semakin tinggi nilai kualitas produk, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Frida Ayu Setianingsih, Endang Etty dan Edy Supriyadi (2019) berdasarkan hasil analisis, bahwa kualitas produk tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank.¹⁰⁷

Dyah Kusmawati (2018) dalam hasil penelitian, ada pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan anggota.¹⁰⁸ Semakin baik kualitas produk yang didapatkan perusahaan kepada konsumen maka dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya jika kualitas produk yang didapatkan semakin rendah maka akan menurunkan kepuasan konsumen.

Jadi penelitian ini menjadi pembaharuan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, untuk mengetahui kualitas produk simpanan suka rela lancar yang ada di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang karanganyar. hal ini akan menjadikan daya tarik masyarakat untuk menyimpan dananya, dimana dana tersebut dapat ditarik dan dipergunakan untuk mengangsur pada saat nasabah memiliki pembiayaan di KSPPS.

¹⁰⁷ Frida Ayu Setianingsih, Endang Etty, and Edy Supriyadi, "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Strudi Kasus Pada Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk Di Wilayah Depok)" *jimea-jurnal inovasi manajemen ekonomi dan akuntas* 1, no. 1 (2019): 198–214"

¹⁰⁸ Dyah Kusumawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (Kspps) Bmt Nu Sejahtera Mijen Semarang," *Equilibria Pendidikan: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi* 2, no. 2 (January 17, 2019): 50, <https://doi.org/10.26877/ep.v3i2.3253>"

3. Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah SIRELA di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar

Berdasarkan hasil hipotesis ketiga yang dilakukan, dengan menggunakan SPSS versi 25 mendapatkan hasil perhitungan yang telah diperoleh nilai koefisien 0,100 kemudian dilanjutkan dengan hasil uji T, didapatkan nilai Thitung lebih kecil dari T tabel yaitu $1,387 < 1,985$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 diterima dan H_3 ditolak dengan tingkat Sig, $0,169 > 0,05$. Besar pengaruh variabel nisbah bagi hasil terhadap kepuasan nasabah bisa dilihat dari nilai *Unstandardized coefficient beta* yaitu sebesar 0,100 atau 10,0% yang menunjukkan bahwa arah pengaruhnya positif. Hal ini menunjukkan bahwa nisbah bagi hasil (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan produk sirela di KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

Bagi hasil menjadi keuntungan yang diperoleh dari suatu kontrak usaha, kadang-kadang tidak pasti dan besarnya tidak menentu. Biasanya keuntungan tergantung pada hasil usaha asli dari bisnis yang dijalankan.¹⁰⁹ Dalam teori dijelaskan beberapa indikator menurut Adiwarman dalam menentukan nisbah bagi hasil diantaranya, seperti:

- Presentase, artinya tingkat keuntungan berdasarkan presentase kedua belah pihak dan tidak boleh menyebut nominal
- Bagi untung dan bagi rugi, artinya pengembalian dan waktu arus kas bergantung pada kinerja aktual
- Jaminan, artinya mengalami kerugian aturan pembagian sepenuhnya karena resiko bisnis dan bukan risiko pribadi.

Apabila keuntungan memenuhi harapan nasabah maka nasabah akan merasa puas, dan sebaliknya apabila keuntungan yang diberikan lebih sedikit maka nasabah tidak puas. Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa nisbah bagi hasil tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah sirela KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.

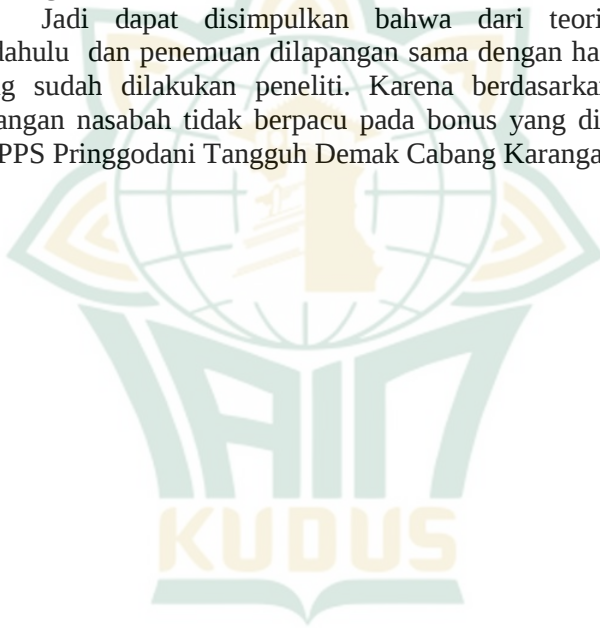
Dalam hal ini nisbah bagi hasil bertolak belakang dengan teori yang dijelaskan, nisbah bagi hasil tidak berpengaruh bisa disebabkan karena bagi anggota yang terpenting adalah

¹⁰⁹ Novita Sari and Kusumaningtias, "The Effect Of Service Quality, Profit Sharing, And Trust On Islamic Bank Customer Satisfaction During The Covid-19 Pandemic. *Jae (Jurnal Akuntansi Dan Ekonomi)* 6, no. 2 (July 3, 2021): 38–46, <https://doi.org/10.29407/jae.v6i2.15951>"

menggunakan jasa lembaga keuangan agar dapat membantu mengelola keuangan dan mengelola usahanya, selain itu nasabah dalam menyimpan uangnya tidak hanya berpacu pada imbalan atau bonus dari pihak KSPPS, dan nisbah bagi hasil pada KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar dirasa lebih sedikit dari lembaga lain, sehingga pada tingkat kepuasan nasabah menjadi berkurang dalam penggunaan produk sirela.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut juga menguatkan penelitian yang dilakukan oleh Devrina Maulidina terdapat hasil nisbah bagi hasil tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan nasabah yang terkonfirmasi dengan nilai T hitung lebih kecil dari T tabel.¹¹⁰

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari teori, penelitian terdahulu dan penemuan lapangan sama dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti. Karena berdasarkan penemuan lapangan nasabah tidak berpacu pada bonus yang diberikan oleh KSPPS Pringgodani Tangguh Demak Cabang Karanganyar.



¹¹⁰ Devrina Maulidina, “Pengaruh Nisbah Bagi Hasil Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Di BMT Al-Falah Cabang Sumber” (IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2024).