

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Objek Penelitian

##### a. Sejarah Terbentuknya BMT Lima Satu

Koperasi Serba Usaha Satu merupakan koperasi yang pendiriannya dipelopori oleh pengurus NU Cabang Jepara. Berawal mula dari terciptanya semangat pemberdayaan ekonomi ummat, sehingga pada tanggal 27 Mei 1998 dibentuknya koperasi yang diharapkan untuk menjadi wadah bagi pemberdayaan masyarakat. Pada kali pertama KSU Lima Satu mengadakan usaha-usaha sebagai berikut;

- 1) Simpan Pinjam (SP) merupakan unit otonom, namun dikarenakan sumber daya yang kurang tersedia maka usaha ini kurang berhasil.
- 2) Pertokoan/Warung Serba Ada (waserda) yang sekarang berubah menjadi Lisa Minimarket yang berada di Jl. Mangun Sarkoso Jepara.
- 3) Pelayanan Jasa (Toko *Foto Copy* dan Rental Computer).
- 4) Produksi Mebel

Berdirinya koperasi ini dinotariskan dan pengesahana badan hukum yang legal kepada Dinas Koperasi, UMKM dan pengelolaan Pasar Kabupaten Jepara dengan nomor 16/BH/KDK.11.12./X/1998 pada tanggal 11 Oktober 1997. Melalui banyaknya rintangan dan usaha akhirnya terbentuklah UJKS BMT Lima Satu Sejahtera pada tanggal 17 April 2011 yang dijadikan sebagai Unit Otonom dari KSU Lima Satu yang mengurus bidang keuangan sebagai manifestasi dari Unit Simpan Pinjam yang telah lama tidak beroperasi. Dalam berjalannya waktu unit ini mampu memberikan hal baru pada KSU Lima Satu, dari segi manajemen, operasional, hingga laba usaha. Bertambahnya anggota KSU yang berawal dari 44 orang pada tahun 2011, menjadi 149 orang pada tahun 2015, dan lebih dari 6.523 orang Calon Anggota membuktikan perkembangan yang signifikan dari waktu ke waktu.

Pada tahun 2016 dalam Rapat Anggota Tahunan Tutup Tahun Buku yang dihadiri setengah lebih dari anggota dan berdasarkan saran Kepala Dinas Koperasi Kabupaten Jepara memutuskan BMT Lisa Sejahtera harus memisahkan

diri dari KSU Lima Satu dikarenakan tuntutan Undang-Undang dan Aset yang dimiliki lebih dari Sepuluh Milyar. Berdasarkan keputusan tersebut dan beberapa proses yang dilalui, dari terbentuknya panitia penyusunan Anggaran Dasar hingga penandatanganan Akta Notaris pada 20 Februari 2017 pada kantor Notaris Zainur Rohman, SH. Maka dilakukannya penggantian nama BMT Lisa Sejahtera menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wattamwil Lima Satu atau dapat disingkat menjadi KSPPS BMT Lima Satu, dengan Badan Hukum Nomor 005494/BH/M.KUKM.2/X/2017 tertanggal 3 Oktober 2017. Berkembangnya BMT Lima Satu dari tahun 2015 sampai 2017 telah mengalami perubahan yang positif, baik dari segi manajemen, keuangan hingga sarana dan prasarana penunjang beroperasinya BMT dalam melayani para anggota.

**b. Letak Geografis BMT Lima Satu Jepara**

Bmt Lima Satu Jepara yang mempunyai kantor pusat terletak di Jalan Ki Mangunsarkoro No. 21 Panggang, Jepara. BMT Lima Satu mempunyai beberapa kantor layanan cabang diantaranya berada di Jepara, Bangsri, Kedung, Mayong, Karimunjawa, kemujan, Nalumsari, dan Parang.

**c. Visi dan Misi BMT Lima Satu**

1) VISI

Menjadi Lembaga Keuangan Syari'ah yang terpercaya, tangguh serta terdepan dalam inovasi produk dan teknologi

2) MISI

- a) Membangun sumber daya manusia yang mampu memadukan kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual.
- b) Mempunyai komitmen dalam pengembangan produk-produk syari'ah
- c) Menanamkan semangat kerja secara profesional yang didasari nilai-nilai transidental
- d) Meningkatkan performa administrasi yang tertata dan mendukung kinerja lembaga secara optimal
- e) Meningkatkan kualitas teknologi informasi yang mampu menjawab kebutuhan zaman
- f) Melayani anggota secara profesional dengan penuh ketulusan

- g) Membangun fondasi ekonomi kerakyatan demi kesejahteraan dan kemaslahatan ummat.

**d. Jenis Usaha dan Unit-Unit BMT Lima Satu**

KSPPS BMT Lima Satu mempunyai usaha utama berupa simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah, terdapat beberapa prouk yang tengah dikembangkan yaitu Biro Wisata dan Toko Sembako, Selain itu BMT Lima Satu juga melayani menghimpunan dan Penyaluran Zakat, Infaq dan Shodaqoh yang sampai akhir tahun 2017 telah menampung lebih dari Rp 80.000.000,- yang dialirkan kepada orang-orang yang berhak menerimanya. BMT Lima Satu juga mempunyai produk pembiayaan diantaranya adalah pembiayaan Multi Jasa, Pembiayaan Kebutuhan Darurat, Pembiayaan Pendidikan, Gadai Mikro Syariah, Pembelian barang Manfaat, dan Kerjasam Proyek Pembangunan. Selain itu terdapat pula produk simpanan yaitu Simpanan Berjangka, Simpanan Askowanu, Simpanan Hari Raya, Simpanan Masa Depan, Simpanan Lembaga dan Siswa, dan Simpanan Haji Umroh.

**e. Kerjasama BMT Lima Satu**

Berjalannya KSPPS BMT Lima Satu ini tentunya dilakukan dengan berbagai kerjasama oleh beberapa instansi, diantaranya Koperasi Simpan Pinjam dan BMT lain sebagai referensi BI Ceking antar Anggota, Notaris sebagai pengamanan pembiayaan, Lembaga yang berada dibawah naungan NU sebagai referensi Anggota, dan lembaga sekolah sebagaio partner Simpanan dan Pembiayaan.

Berikut merupakan jaringan dan kerjasama KSPPS BMT Lima Satu yaitu:

- 1) Asosiasi Koperasi Syariah Warga NU (Askowanu) Jepara sebagai Sekretaris
- 2) Perhimpunan BMT Indonesia MPD Jepara sebagai Direktur Institute
- 3) Pusat Koperasi Syariah (Puskopsyah) BMT Jepara sebagai Pengawas Keuangan
- 4) Pusat Koperasi Syariah (Puskopsyah) BMT Jawa Tengah sebagai Anggota
- 5) Induk Koperasi Syirkah Muawanah Nusantara (Inkopsimnus) sebagai Bendahara

#### f. Kelembagaan BMT Lima Satu

KSPPS BMT Lima Satu yang berdiri pada 27 Mei 1998 dengan nomor badan hukum 005494/BH/M.KUKM.2/X/2017 tertanggal 03 Oktober 2017 dan guna menunjang kelancaran usaha koperasi agar sesuai dengan Undang-Undan Koperasi No. 25 tahun 1992 tentang koperasi maka KSPPS BMT Lima Satu mempunyai struktur organisasi sebagai berikut:

##### **Pengurus**

1. Ketua :H. Sukardi, M.Pd
2. Sekretaris :M. Kholil, S.Ag.
3. Bendahara :H. Imamuddin

##### **Pengawas**

1. Manajemen :Drs. H. Mustaqim Umar, MM
2. Keuangan :H. Abdul Wahab, SH
3. Syariah :K. M. Nasrullah Huda

##### **Pengelola**

1. Manager :Fatkur Rohman A

##### **Perwakilan Cabang**

1. Bangsri :H. Abdul Jamal, SE.
2. Kedung :H. David Ali, S.Pd.I.
3. Mayong :H. Syamsul Ma'arif, M.Pd.
4. Karimunjawa :H. Sriyanto
5. Nalumsari :H. Sardiyanto, S.Pd.

## 2. Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini gambaran umum responden merupakan hal-hal yang berhubungan dengan responden penelitian yaitu: jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan berapa lama responden menjadi anggota BMT Lima Satu. Adapun gambaran umum mengenai responden adalah sebagai berikut:

### a. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat jenis kelamin responden dimana jumlah responden laki-laki adalah 36 atau sama dengan 37% dan jumlah responden perempuan adalah 62 atau sama dengan 63%. Berikut merupakan tabel mengenai jumlah responden, yaitu:

**Tabel 4. 1 Gambaran Umum Mengenai Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	36	37%
perempuan	62	63%
<b>Total</b>	98	100%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

**b. Umur Responden**

Gambaran mengenai umur responden berdasarkan penelitian ini adalah sebagai Berikut:

**Tabel 4. 2 Gambaran Umum Mengenai Umur Responden**

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
<20 tahun	1	1%
21-25 tahun	23	23.5
26-30 tahun	10	10%
31-35 tahun	15	15%
35-40 tahun	24	25%
>41 tahun	25	26%
<b>TOTAL</b>	98	100%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Tertulis pada tabel 4.2 menunjukkan adanya responden yang berusia kurang dari <20 tahun yang berjumlah 1 atau sama dengan 1%, responden yang memiliki umur 21 sampai dengan 25 tahun berjumlah 23 atau sama dengan 23%, responden yang memiliki umur 26-30 tahun berjumlah 10 atau sama dengan 10%, responden dengan umur 31-35 tahun memiliki jumlah 15 atau sama dengan 15% responden yang berumur dari 35 hingga 40 tahun memiliki jumlah 24 atau sama dengan 25% terakhir responden yang berumur dari 41 tahun keatas memiliki jumlah 25 atau setara dengan 26%. Hal ini dapat dikatakan bahwasannya dalam penelitian ini responden yang menjadi anggota BMT Lima Satu kebanyakan adalah responden yang berumur lebih dari 41 tahun dengan jumlah sebesar 25 responden atau yang dipresentasikan sebesar 26%.

**c. Pekerjaan Responden**

Pada gambaran mengenai pekerjaan responden yang menjadi Anggota BMT Lima Satu Jepara dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam table berikut:

**Tabel 4. 3 Gambaran Umum Mengenai Pekerjaan Responden**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Pelajar/Mahasiswa	16	16%
Pemilik Usaha/Bisnis	8	8%
Pekerja Lepas	5	5%
Wiraswasta	40	41%
Tukang Batu	1	1%
Guru	5	5%
Ibu Rumah Tangga	4	4%
Pedagang	9	9%
Karyawan Pabrik	2	2%
Karyawan Swasta	6	6%
Penjahit	1	1%
Petani	1	1%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

*Sumber data: data primer yang diolah, (2024)*

Berdasarkan tabel dapat ditarik kesimpulan mengenai pekerjaan responden yang menjadi Anggota BMT Lima satu yaitu responden yang berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 16 atau dipresentasikan 16%, responden dengan profesi pemilik usaha/bisnis memiliki jumlah 8 atau yang dipresentasikan 8% responden yang berprofesi menjadi pekerja lepas memiliki jumlah 5 atau setara dengan 5%, responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta berjumlah 40 atau setara dengan 40% responden dengan profesi tukang batu sebanyak 1 atau setara dengan 1%, responden yang berprofesi sebagai guru sebanyak 5 atau setara dengan 5% responden dengan profesi Ibu Rumah Tangga memiliki jumlah 4 atau setara dengan 4% responden yang memiliki profesi Pedagang berjumlah 9 atau dipresentasikan 9% responden yang berprofesi sebagai karyawan pabrik berjumlah 2 atau yang dipresentasikan 2%, responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta berjumlah 6 atau yang dipresentasikan 6%, responden yang berprofesi sebagai penjahit memiliki jumlah sebanyak 1 atau setara dengan 1%, dan terakhir responden yang berprofesi sebagai petani sejumlah 1 atau setara dengan 1%. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa responden dengan profesi wiraswasta dengan presentase 40% memiliki jumlah terbanyak atau dominan dibandingkan dengan profesi

Tukang batu, penjahit, dan petani yang menjadi jumlah paling sedikit yaitu dengan 1 atau setara 1%.

**3. Deskripsi Data Variabel penelitian**

Pada penelitian ini dekskripsi data variable melingkupi hasil dari jawaban responden mengenai pengaruh dari Kualitas Pelayanan, bauran Pemasaran 3P (*People, Process, Physical Evidence*), dan Persepsi terhadap Kepuasan menjadi Anggota BMT Lima Satu Jepara. Deskripsi mengenai jawaban dari responden adalah sebagai berikut:

**a. Variable Kualitas pelayanan (X1)**

Pada penelitian ini variable kualitas pelayanan yang terdapat lima indikator pernyataan, dimana terdapat 98 responden yang telah menjawab kuisisioner (angket) yang dibagikan peneliti dengan hasil pada variable kualitas pelayanan yang menjadi variable pertama dalam variable independen adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan**

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1P1	0	0%	3	3%	3	3%	5	53%	4	44%
X1P2	0	0%	1	1%	6	6%	4	46%	4	47%
X1P3	0	0%	1	1%	3	3%	5	55%	4	41%
X1P4	0	0%	0	0%	1	14%	6	63%	2	22%
X1P5	0	0%	0	0%	8	8%	6	66%	2	25%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Berdasarkan hasil dari tabel 4.4 diatas dapat dikatakan bahwa hasil dari jawaban responden mengenai variable kualitas pelayanan (X1) adalah sebagai berikut:

Pada pernyataan pertama menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 3 atau setara dengan 3%, netral sejumlah 3 atau setara dengan 3%, setuju sejumlah 52 atau setara dengan 53%, sangat setuju sejumlah 43 atau setara dengan 44%. Hal ini dapat dikatakan banyak responden menjawab dengan setuju dengan nilai 52 atau

setara dengan 53% hal ini menggambarkan bahwa Anggota BMT memberikan pelayanan yang diinginkan anggota.

Pada pernyataan kedua menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 1 atau setara dengan 1%, netral sejumlah 6 atau setara dengan 6%, setuju sejumlah 45 atau setara dengan 46%, sangat setuju sejumlah 46 atau setara dengan 47%. Hal ini menggambarkan bahwa sebesar 47% Anggota BMT sangat setuju bahwa BMT Lima Satu memberikan pelayanan yang sangat tanggap bagi anggota ketika melayani.

Pada pernyataan ketiga dapat dilihat bahwa responden yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 1 atau setara dengan 1%, netral sejumlah 3 atau setara dengan 3%, setuju sejumlah 54 atau setara dengan 55%, sangat setuju sejumlah 40 atau setara dengan 41%. Hal ini disimpulkan bahwa Anggota 55% merasakan pegawai BMT memberikan pelayanan yang baik dengan mengetahui produk BMT, kesopanan dalam melayani dan menghormati anggota.

Pada pernyataan keempat terlihat adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 1 atau setara dengan 1%, netral sejumlah 14 atau setara dengan 14%, setuju sejumlah 62 atau setara dengan 63%, sangat setuju sejumlah 22 atau setara dengan 22%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa anggota 63% merasa puas dengan kebersihan ruangan dan kerapian pegawai BMT Lima Satu.

Pada pernyataan kelima dapat dikatakan bahwa terdapat yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 8 atau setara dengan 8%, setuju sejumlah 65 atau setara dengan 63%, sangat setuju sejumlah 25 atau setara dengan 25%. dapat ditarik kesimpulan bahwa anggota merasa 66% keluhannya diterima dengan baik dan pegawai memiliki kepedulian terhadap anggota.

**b. Variable *People* (X<sub>2</sub>)**

Variable *People* ini terdiri dari 4 pernyataan, yang telah dijawab oleh 98 responden melalui kuisioner (angket) disebarkan peneliti. Hasil dari jawaban responden mengenai variable *People* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Deskripsi Variable *People*

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2P1	0	0%	0	0%	10	10%	54	55%	34	35%
X2P2	0	0%	0	0%	6	6%	52	53%	40	41%
X2P3	0	0%	0	0%	7	7%	51	52%	40	41%
X2P4	0	0%	1	1%	12	12%	54	55%	31	32%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Pada pernyataan pertama terlihat adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 10 atau setara dengan 10%, setuju 54 atau setara dengan 55%, sangat setuju sejumlah 34 atau setara dengan 35%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa anggota 55% merasa puas dengan pegawai BMT Lima satu yang komunikatif dan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan anggotanya.

Pada pernyataan kedua terlihat adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 6 atau setara dengan 7%, setuju 52 atau setara dengan 53%, sangat setuju sejumlah 40 atau setara dengan 41%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 53% anggota merasa dihormati dan diberikan pelayanan yang cepat oleh pihak BMT Lima satu Jepara.

Pada pernyataan ketiga menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 7 atau setara dengan 7%, setuju 51 atau setara dengan 53%, sangat setuju sejumlah 40 atau setara dengan 41%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 53% anggota merasakan pegawai BMT Lima Satu bersikap profesional dan memberikan layanan yang tepat kepada anggota.

Pada pernyataan ketiga menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 1 atau setara dengan 1%, netral sejumlah 12 atau setara dengan 12%, setuju 54 atau setara dengan 55%, sangat setuju sejumlah 31 atau setara dengan 32%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 55% anggota merasakan pegawai BMT telah memiliki kompetensi yang memadai.

**c. Variabel *Process* (X3)**

variabel *Process* memiliki pernyataan sejumlah 3 yang telah dijawab oleh 98 responden, berikut adalah tabel dan penjelasan mengenai variabel *Process*, yaitu:

**Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel *Process***

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3P1	0	0%	0	0%	12	12%	50	51%	36	37%
X3P2	0	0%	0	0%	11	11%	51	52%	36	37%
X3P3	0	0%	2	2%	6	6%	52	53%	38	39%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Pada pernyataan pertama menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 12 atau setara dengan 12%, setuju 51 atau setara dengan 51%, sangat setuju sejumlah 36 atau setara dengan 37%. Hal ini menyimpulkan 51% anggota merasakan bahwa BMT Lima Satu memberikan layanan yang cepat dan mudah sehingga tidak membuang waktu terhadap anggotanya.

Pada pernyataan kedua menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 11 atau setara dengan 11%, setuju 51 atau setara dengan 52%, sangat setuju sejumlah 36 atau setara dengan 37%. Hal ini menyimpulkan 52% anggota merasakan bahwa BMT Lima Satu menyediakan langkah atau prosedur yang mudah dalam penggunaan jasa dan layanan terhadap anggotanya.

Pada pernyataan ketiga menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 2 atau setara dengan 2%, netral sejumlah 6 atau setara dengan 6%, setuju, 52 atau setara dengan 53%, sangat setuju sejumlah 38 atau setara dengan 39%. Hal ini menyimpulkan bahwa 52% anggota merasakan BMT Lima Satu mempunyai ketelitian dalam melayani dan memberikan bantuan kepada anggota.

**d. Variabel *Physical Evidence* (X4)**

variabel *physical evidence* memiliki pernyataan sejumlah 3 yang telah dijawab oleh 98 responden, berikut adalah tabel dan penjelasan mengenai variabel *Physical Evidence*, yaitu:

**Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel *Physical Evidence***

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X4P1	0	0%	0	0%	14	14%	53	54%	31	32%
X4P2	0	0%	0	0%	10	10%	59	60%	29	30%
X4P3	0	0%	2	2%	11	11%	49	50%	36	37%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Pada pernyataan pertama menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 14 atau setara dengan 14%, setuju 53 atau setara dengan 54%, sangat setuju sejumlah 31 atau setara dengan 32%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 54% anggota merasa bahwa BMT Lima Satu mempunyai lingkungan yang bersih serta kondisi yang terlihat baik dan terjaga kebersihannya.

Pada pernyataan kedua menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 10 atau setara dengan 10%, setuju 59 atau setara dengan 60%, sangat setuju sejumlah 29 atau setara dengan 30%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 60% anggota merasa bahwa BMT Lima Satu mempunyai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan mendukung pelayanan.

Pada pernyataan ketiga menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 2 atau setara dengan 2%, netral sejumlah 11 atau setara dengan 11%, setuju 49 atau setara dengan 50%, sangat setuju sejumlah 29 atau setara dengan 30%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 50% anggota merasa bahwa BMT Lima Satu mempunyai area yang tertata dengan baik dan rapi serta ruangan yang mempunyai atmosfer yang memberikan kenyamanan dalam pelayanan.

**e. Variabel Persepsi (X5)**

Pada penelitian ini variabel Persepsi terdapat 3 pernyataan yang telah dijawab oleh 98 responden melalui angket yang disebarakan peneliti, berikut adalah penjelasan mengenai Variabel persepsi, yaitu:

**Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Persepsi**

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X5P1	0	0%	0	0%	7	7%	56	57%	35	36%
X5P2	0	0%	0	0%	9	9%	42	43%	47	48%
X5P3	0	0%	1	1%	3	3%	53	54%	41	42%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Pada pernyataan pertama menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 7 atau setara dengan 7%, setuju 56 atau setara dengan 57%, sangat setuju sejumlah 35 atau setara dengan 36%. Hal ini menyimpulkan bahwa 57% anggota dapat memiliki kesan positif terhadap BMT Lima Satu dikarenakan aksesibilitas yang memadai dan lingkungan yang terjaga dengan bersih dan baik.

Pada pernyataan kedua menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 9 atau setara dengan 9%, setuju 42 atau setara dengan 43%, sangat setuju sejumlah 47 atau setara dengan 48%. Hal ini menyimpulkan bahwa 48% anggota memiliki kesan positif terhadap pelayanan jasa yang diberikan BMT Lima Satu dikarenakan sesuai dengan harapan.

Pada pernyataan ketiga menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 1 atau setara dengan 1%, netral sejumlah 3 atau setara dengan 3%, setuju 53 atau setara dengan 54%, sangat setuju sejumlah 41 atau setara dengan 42%. Hal ini menyimpulkan bahwa 54% anggota memiliki kesan positif terhadap pegawai yang memberikan pelayanan karena saya merasa diterima dengan baik dan dihormati ketika dilayani.

**f. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Pada penelitian ini terdapat satu variable *independen* yaitu variabel Kepuasan Nasabah dimana terdapat empat pernyataan yang dijawab oleh 98 responden yang hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kepuasan**

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	0	0%	0	0%	7	7%	4	50%	4	43%
Y2	0	0%	0	0%	4	4%	5	59%	3	37%
Y3	0	0%	0	0%	8	8%	5	58%	3	34%
Y4	0	0%	4	4%	9	9%	5	52%	3	35%

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Pada pernyataan pertama menyatakan terdapat responden menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 7 atau setara dengan 7%, setuju 49 atau setara dengan 50%, sangat setuju sejumlah 42 atau setara dengan 43%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 43% anggota merasa loyal karena merasa puas akan layanan BMT Lima Satu.

Pada pernyataan kedua menyatakan terdapat responden menjawab menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 4 atau setara dengan 4%, setuju 57 atau setara dengan 58%, sangat setuju sejumlah 36 atau setara dengan 37%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 59% anggota dapat menggunakan kembali produk BMT karena merasa puas akan layanan BMT Lima Satu.

Pada pernyataan ketiga menyatakan terdapat responden menjawab menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, netral sejumlah 8 atau setara dengan 8%, setuju 57 atau setara dengan 58%, sangat setuju sejumlah 33 atau setara dengan 34%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 58% anggota merasa dapat membicarakan hal yang positif

mengenai BMT karena merasa puas akan layanan BMT Lima Satu.

Pada pernyataan keempat menyatakan terdapat responden menjawab menjawab sangat tidak setuju sejumlah 0 atau setara dengan 0%, tidak setuju sejumlah 4 atau setara dengan 4%, netral sejumlah 9 atau setara dengan 9%, setuju 51 atau setara dengan 52%, sangat setuju sejumlah 34 atau setara dengan 35%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa 52% anggota merasa kurang memperhatikan lembaga keuangan lain karena merasa puas akan layanan BMT Lima Satu.

**B. Uji Validitas dan Reabilitas**

**1. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mendapatkan hasil perbandingan dari nilai koefisien dan validitas dengan nilai koefisien korelasi *pearson* ( $r$  tabel). Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui instrument penelitian valid atau tidaknya penelitian yang dilakukan. Pada penelitian ini menggunakan 27 data dari non responden dan 98 data dari responden. Berikut merupakan hasil uji validitas dari hasil olah data, yaitu:

**Tabel 4. 10 Deskripsi Hasil uji Validitas Non responden**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	X1P1	0,806	0,367	Valid
	X1P2	0,791	0,367	
	X1P3	0,806	0,367	
	X1P4	0,778	0,367	
	X1P5	0,828	0,367	
People (X2)	X2P1	0,686	0,367	Valid
	X2P2	0,838	0,367	
	X2P3	0,778	0,367	
	X2P4	0,419	0,367	
Process (X3)	X3P1	0,844	0,367	Valid
	X3P2	0,777	0,367	
	X3P3	0,745	0,367	
Physical Evidence (X4)	X4P1	0,821	0,367	Valid
	X4P2	0,828	0,367	
	X4P3	0,772	0,367	
Persepsi (X5)	X5P1	0,838	0,367	Valid
	X5P2	0,895	0,367	

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
	X5P3	0,789	0,367	
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,756	0,367	Valid
	Y2	0,783	0,367	
	Y3	0,871	0,367	
	Y4	0,854	0,367	

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

**Tabel 4. 11 Deskripsi Hasil Uji Validitas Responden**

Variabel	Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	X1P1	0,643	0,197	Valid
	X1P2	0,631	0,197	
	X1P3	0,550	0,197	
	X1P4	0,637	0,197	
	X1P5	0,603	0,197	
People (X2)	X2P1	0,655	0,197	Valid
	X2P2	0,672	0,197	
	X2P3	0,676	0,197	
	X2P4	0,741	0,197	
Process (X3)	X3P1	0,734	0,197	Valid
	X3P2	0,739	0,197	
	X3P3	0,696	0,197	
Physical Evidence (X4)	X4P1	0,784	0,197	Valid
	X4P2	0,776	0,197	
	X4P3	0,768	0,197	
Persepsi (X5)	X5P1	0,671	0,197	Valid
	X5P2	0,815	0,197	
	X5P3	0,697	0,197	
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,649	0,197	Valid
	Y2	0,594	0,197	
	Y3	0,749	0,197	
	Y4	0,706	0,197	

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Berdasarkan hasil uji validitas baik itu non responden dan uji validitas responden yang telah berada pada tabel 4.10 dan 4.11 menyatakan bahwa hasil validitas ialah valid dengan menunjukkan bahwa seluruh variabel menunjukkan melebihi nilai  $r_{tabel}$  atau  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ .

**2. Uji Reabilitas**

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrument penelitian dapat dikatakan stabil, tepat, konsisten dan tepat. Hal ini berdasarkan hasil dari *Cronbach alpha* yaitu ketika nilai akhirnya bernilai 0,60 atau lebih maka dapat dikatakan positif sebaliknya jika nilai akhirnya kurang dari 0,60 maka dikatakan negatif. Pada penelitian ini menggunakan 27 data dari non responden dan 98 data dari responden Berikut adalah hasil dari uji reabilitas dari hasil pengolahan data, yaitu:

**Tabel 4. 12 Deskripsi Hasil Uji Reabilitas Non responden**

VARIABEL	<i>r<sub>alpha</sub></i>	<i>Cronbach's alpha</i>	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	0,858	0,60	<i>Realible</i>
<i>People</i> (X2)	0,643	0,60	<i>Realible</i>
<i>Process</i> (X3)	0,696	0,60	<i>Realible</i>
<i>Physical Evidence</i> (X4)	0,722	0,60	<i>Realible</i>
Persepsi (X5)	0,788	0,60	<i>Realible</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,830	0,60	<i>Realible</i>

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

**Tabel 4. 13 Deskripsi Hasil Uji Reabilitas Responden**

VARIABEL	<i>r<sub>alpha</sub></i>	<i>Cronbach's alpha</i>	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)	0,740	0,60	<i>Realible</i>
<i>People</i> (X2)	0,772	0,60	<i>Realible</i>
<i>Process</i> (X3)	0,787	0,60	<i>Realible</i>
<i>Physical Evidence</i> (X4)	0,815	0,60	<i>Realible</i>
Persepsi (X5)	0,791	0,60	<i>Realible</i>
Kepuasan Nasabah (Y)	0,765	0,60	<i>Realible</i>

*Sumber: data primer yang diolah, (2024)*

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada non responden dan responden penelitian menunjukkan bahwa hasil uji reabilitas ialah realible dikarenakan  $r_{alpha}$  berada pada nilai 0,60 atau melebihi 0,60.

**C. Analisis Data**

**1. Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif yang dilakukan bertujuan untuk menggambarkan data dari objek yang sedang diteliti. Pada penelitian ini terdapat 98 responden yang telah menjawab pernyataan yang diberikan peneliti. Berikut merupakan hasil dari analisa statistik deskriptif, yaitu:

**Tabel 4. 14 Deskripsi Hasil Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximu m	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	98	14	25	21.41	1.815
People	98	12	20	17.10	1.720
Process	98	9	15	12.79	1.431
Physical Evidence	98	9	15	12.58	1.539
Persepsi	98	9	15	13.04	1.346
Kepuasan Anggota	98	12	20	17.11	1.710
Valid N (listwise)	98				

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Hasil analisis deskriptif diatas menunjukkan adanya nilai maksimum pada variabel kualitas pelayanan sejumlah 25 dan nilai minimum 14, variabel *people* menunjukkan nilai maksimum 20 dengan nilai minimum 12, variabel *process*, *physical evidence*, dan persepsi sama-sama menunjukkan nilai maksimum 15 dengan nilai minimum 9, dan variabel kepuasan anggota menunjukkan nilai maksimum 20 dengan nilai minimum 12.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji persyaratan statistic dalam analisis regresi linear berganda, uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji heterokedastis, dan uji multikolineaitas. Berikut adalah hasil dari olah data uji asumsi klasik

### a. Uji Normalitas

Uji dengan metode *kolmogorov-smirnov* pengujian dapat dilihat dari nilai akhirnya jika signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi dikatakan normal, namun jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka nilai distribusi dikatakan tidak normal. Berikut adalah hasil dari uji normalitas dengan menggunakan olah data SPSS:

**Tabel 4. 15 Deskripsi Hasil Uji *Kolmogorov-Spirnov* One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

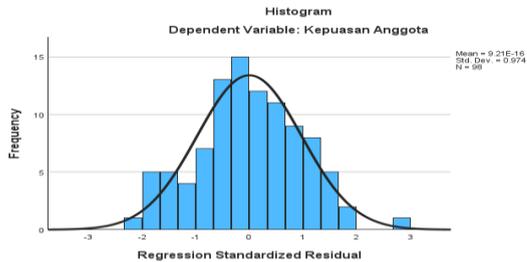
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.21339813
Most Extreme Differences	Absolute	.036
	Positive	.036
	Negative	-.033
Test Statistic		.036
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.991
	99% Lower	.989
	Confidence	.994
	Interval	.994

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Tabel 4.15 menunjukkan adanya hasil dari uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Spirnov* dengan hasil signifikansi (*Asymp. Sig*) 0,200 yang nilainya lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 yang berarti data penelitian ini berdistribusi normal. Normalitas data penelitian ini juga dapat dilihat dari grafik histogram dan grafik *Probability Plot*.

**Gambar 4. 1 Histogram Hasil Uji Normalitas**



Sumber: data primer yang diolah, (2024)

**Gambar 4. 2 Probability Plot Hasil Uji Normalitas**



Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa grafik histogram membentuk lonceng sempurna sehingga dapat dikatakan bahwa data yang ada berdistribusi normal. Selanjutnya, pada gambar dilihat dari titik-titik yang menyebar dan mengikuti garis diagonal menunjukkan sebuah data yang memenuhi standar normalitas.

**b. Uji Heteroskedastitas**

Pengujian heteroskedastitas digunakan untuk mengetahui adanya heteroskedastitas atau terjadinya homoskedastitas. Jika nilai signifikansi lebih besar dari nilai  $\alpha=0,05$  artinya instrument tidak mengalami heteroskedastitas. Berikut adalah hasil dari uji heteroskedastitas dengan menggunakan SPSS, yaitu:

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Heterokedastitas**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.509	.974		2.576	.012
	kualitas pelayanan	-.051	.055	-.127	-.932	.354
	people	-.010	.055	-.023	-.175	.861
	process	.071	.061	.140	1.170	.245
	physical evidence	-.039	.060	-.082	-.650	.518
	persepsi	-.054	.072	-.100	-.755	.452

a. Dependent Variable: Abs\_RES

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui pada variabel Kualitas Pelayanan mempunyai signifikansi  $0,354 > 0,05$ , pada variabel *people* mempunyai nilai signifikansi  $0,861 > 0,05$ , pada variabel *Process* mempunyai nilai signifikansi  $0,245 > 0,05$ , pada variabel *physical evidence* mempunyai nilai signifikansi  $0,518 > 0,05$ , pada variabel persepsi mempunyai nilai signifikansi  $0,452 > 0,05$ . Berdasarkan hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi seluruh variabel berada diatas  $0,05$  yang artinya tidak terjadi gejala heterokedaksitas pada penelitian ini.

**c. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bermaksud untuk melihat ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas. Hal tersebut dilihat jika VIF (*Variance Inflation Factor*) dimana nilai VIF lebih kecil dari 10 maka multikolinearitas tidak terjadi dan koefisiensi variabel kurang dari 0,10 maka dapat dikatakan terjadi masalah dalam multikolinearitas. Berikut adalah hasil dari uji multikolinearitas penelitian yang telah diolah dengan SPSS, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	4.626	1.668		2.773	.007		
Kualitas Pelayanan	-.097	.094	-.103	-1.032	.305	.552	1.812
People	.119	.095	.119	1.248	.215	.600	1.667
Process	.553	.104	.462	5.304	<.001	.719	1.390
Physical Evidence	.374	.102	.336	3.657	<.001	.646	1.547
Persepsi	.058	.123	.046	.473	.637	.583	1.716

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Pada tabel diatas menunjukkan nilai *tolerance* yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF tidak lebih dari 10 atau kurang

dari 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas terhadap penelitian ini.

**3. Regresi Linear Berganda**

Regresi linear berganda digunakan karena dalam penelitian ini memiliki satu variabel terikat yaitu kepuasan anggota dan mempunyai lebih dari dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence* dan persepsi anggota. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel kepuasan anggota dengan variabel kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence* dan persepsi anggota. Berikut merupakan hasil olah data menggunakan SPSS:

**Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.048	.651		9.290	<.001
	kualitas pelayanan		.036	-.278	-5.422	<.001
	people	.210	.037	.267	5.702	<.001
	process	.606	.041	.643	14.666	<.001
	physical evidence	.454	.040	.518	11.342	<.001
	persepsi	-.138	.045	-.151	-3.081	.003

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Dilihat dari tabel diatas dengan hasil dari pengolahan SPSS versi 26 mendapat hasil persamaan regresi, yaitu:

$$Y = (6,048) + -0,196X_1 + 0,210X_2 + 0,606X_3 + 0,454X_4 + -138X_5$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a. Konstanta memiliki nilai positif 6,048 jika nilai variabel kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence*, dan persepsi sama dengan 0 atau sebesar 0 maka nilai variabel kepuasan nasabah akan bertambah. Nilai konstanta merupakan nilai awal dari kepuasan nasabah.
- b. Kualitas pelayanan memiliki nilai negatif regresi -0,196 maka dapat diartikan semakin naik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi jika koefisien regresi variabel

lainnya sama, maka perubahan variabel kualitas pelayanan sebesar 1% akan menaikkan kepuasan anggota sebesar -0,196.

- c. *People* memiliki nilai positif regresi 0,210 maka dapat diartikan semakin naik *People* maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi jika koefisien regresi variabel lainnya sama, maka perubahan variabel *people* sebesar 1% akan menaikkan kepuasan anggota sebesar 0,210.
- d. *Process* memiliki nilai positif regresi 0,606 maka dapat diartikan semakin naik *process* maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi jika koefisien regresi variabel lainnya sama, maka perubahan variabel *process* sebesar 1% akan menaikkan kepuasan anggota sebesar 0,606.
- e. *Physical Evidence* memiliki nilai positif regresi 0,454 maka dapat diartikan semakin naik *physical evidence* maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi jika koefisien regresi variabel lainnya sama, maka perubahan variabel *physical evidence* sebesar 1% akan menaikkan kepuasan anggota sebesar 0,454.
- f. Persepsi memiliki nilai negatif regresi -0,138 maka dapat diartikan semakin naik Persepsi maka akan semakin tinggi kepuasan konsumen. Hal tersebut dapat terjadi jika koefisien regresi variabel lainnya sama, maka perubahan variabel Persepsi sebesar 1% akan menaikkan kepuasan anggota sebesar -0,138.

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini bermaksud untuk mengetahui kisaran kondisi populasi yang dilakukan melalui sample pernyataan yang disebar. Penelitian ini menggunakan dua uji hipotesis yaitu uji parsial (uji t). berikut adalah hasil dari uji hipotesis secara parsial (uji t) tersebut:

##### a. Uji Hipotesis Parsial (uji t)

Uji hipotesis parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh signifikansi secara parsial antara variabel variabel kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence* dan persepsi anggota dengan variabel kepuasan nasabah. Berikut merupakan hasil dari hasil olah menggunakan SPSS, yaitu:

**Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis Parsial (uji t)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Signifikansi
Kualitas Pelayanan (X1)	-5,422	1,986	<0,001
<i>People</i> (X2)	5,702	1,986	<0,001
<i>Process</i> (X3)	14,666	1,986	<0,001
<i>Physical Evidence</i> (X4)	11,342	1,986	<0,001
Persepi (X5)	-3,081	1,986	0,003

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

**$H_1$  = Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu.**

Berdasarkan hasil uji t diatas, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berada pada nilai negatif  $t_{hitung}$ -5,422 dengan nilai  $t_{tabel}$ 1,986 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota.

**$H_2$  = Terdapat pengaruh *people* terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu**

Berdasarkan hasil uji t diatas, diketahui bahwa variabel *people* berada pada nilai positif dengan  $t_{hitung}$ 5,702 dengan nilai  $t_{tabel}$ 1,986 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel *people* terhadap kepuasan anggota.

**$H_3$  = Terdapat pengaruh *process* terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu**

Berdasarkan hasil uji t diatas, diketahui bahwa *process* berada pada nilai positif dengan  $t_{hitung}$  14,666 dengan nilai  $t_{tabel}$ 1,986 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel *process* terhadap kepuasan anggota.

**$H_4$  = Terdapat pengaruh *physical evidence* terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu**

Berdasarkan hasil uji t diatas, diketahui bahwa *physical evidence* berada pada nilai positif dengan

$t_{hitung}$  11,342 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 dengan nilai signifikansi kurang dari 0,001 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel *physical evidence* terhadap kepuasan anggota.

**$H_5$  = Terdapat pengaruh persepsi anggota terhadap kepuasan anggota BMT Lima Satu**

Berdasarkan hasil uji t diatas, diketahui bahwa variabel persepsi berada pada nilai positif dengan  $t_{hitung}$  3,081 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 dengan nilai signifikansi 0,003 yang nilainya lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel persepsi terhadap kepuasan anggota.

**5. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi dilakukan untuk menilai seberapa besar kemampuan model menggambarkan variansi variabel terikat. Berikut merupakan hasil dari olah data menggunakan SPSS mengenai koefisien determinasi, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 20 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.933 <sup>a</sup>	.871	.863	.49861

a. Predictors: (Constant), persepsi, process, physical evidence, people, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: data primer yang diolah, (2024)

Hasil dari koefisien determinasi ( $r^2$ ) adalah 0,469 yang artinya seluruh variabel bebas atau independen mampu mempengaruhi variabel terikat atau dependen sebesar 46,9%, sedangkan sisanya yaitu 53,1% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian.

**D. Pembahasan**

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, *people*, *process*, *physical evidence*, dan persepsi terhadap kepuasan anggota BMT Lima satu.

## 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu

Berdasarkan hasil uji  $t$  pada tabel diatas menjelaskan bahwa terdapat nilai negatif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikatakan jika kualitas pelayanan meningkat 1% maka kepuasan anggota akan naik sebesar -0,197 atau jika kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan nasabah akan turun sebesar -0,197.

Pada hasil uji  $t$  kualitas pelayanan berada pada nilai  $t_{hitung}$ -5,422 dengan nilai  $t_{tabel}$ 1,986 yang artinya  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  -5,422<1,986 dengan nilai signifikansi <0,001 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan bahwa anggota merasa BMT tidak merasakan keandalan, ketanggapan, *assurance* (jaminan), bukti fisik atau kebersihan ruangan dan pegawai serta penerimaan keluhan dalam pelayanan tidak dapat membuat anggota merasakan kepuasan sehingga kepuasan tidak berpengaruh.

Hal tersebut dapat terjadi ketika pihak anggota BMT tidak merasa mendapatkan pelayanan secara prima dengan adanya keandalan pegawai dalam melayani, ketanggapan pegawai, pegawai mempunyai pengetahuan informasi mengenai produk BMT, kerapian dan kebersihan pegawai BMT, dan bagaimana anggota BMT merasa puas akan kepedulian pegawai BMT sehingga akan membuat menurunnya kualitas pelayanan pada BMT Lima Satu. Hal ini sejalan dengan jurnal “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.”<sup>1</sup> Dan tidak sejalan dengan jurnal “pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat.”<sup>2</sup>

## 2. Pengaruh *People* terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu

Berdasarkan hasil uji  $t$  pada tabel diatas menjelaskan bahwa terdapat nilai positif antara *people* terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikatakan jika *people* meningkat 1% maka kepuasan anggota akan naik sebesar -0,210 atau jika

---

<sup>1</sup> Budiarno, Udayana, dan Lukitaningsih, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan.”

<sup>2</sup> Japlani, Fitriani, dan Mudawamah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Cabang Bmt Fajar Metro Pusat.”

kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,210..

Pada hasil uji  $t_{people}$  berada pada nilai  $t_{hitung}$  5,702 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 yang artinya  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$   $-1,032 < 1,986$  dengan nilai signifikansi  $< 0,001$  yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya *people* berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan bahwa anggota merasa puas akan pegawai maka kepuasan anggota akan meningkatkan adanya kepuasan.

Hal tersebut dapat terjadi ketika pihak anggota BMT merasa puas terhadap pegawai BMT bias disebabkan ketika pegawai komunikatif dalam memberikan informasi, melayani anggota BMT dengan sopan, memberikan pelayanan jasa sesuai dengan aturan perusahaan, dan handal sesuai bidang pekerjaannya. Hal ini sejalan dengan jurnal “Pengaruh *people*, *Process*, dan *Physical evidence* Terhadap Tingkat Keputusan Menjadi Nasabah BNI Taplus pada Cabang Dago Bandung”.<sup>3</sup> Dan tidak sejalan dengan jurnal “Pengaruh Marketing Mix Terhadap Minat Beli Produk Fashion Di Shopee Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.”<sup>4</sup>

### 3. Pengaruh *Process* terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu

Berdasarkan hasil uji  $t$  pada tabel diatas menjelaskan bahwa terdapat nilai positif antara *process* terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikatakan jika *process* meningkat 1% maka kepuasan anggota akan naik sebesar 0,606 atau jika *process* menurun sebesar 1% maka kepuasan anggota akan turun sebesar 0,606.

Pada hasil uji  $t_{process}$  berada pada nilai  $t_{hitung}$  14,666 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 yang artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $14,666 > 1,986$  dengan nilai signifikansi  $< 0,001$  yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya *process* berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bias dikatakan bahwa ketika anggota merasa puas akan kecepatan dan ketepatan pelayanan maka kepuasan anggota akan semakin bertambah atau anggota merasakan adanya kepuasan.

---

<sup>3</sup> “Pengaruh *People*, *Process* Dan *Physical Evidence* Terhadap Tingkat Keputusan Menjadi Nasabah Bni Taplus Pada Bni Cabang Dago Bandung,” t.t.

<sup>4</sup> Lestari, Adi, dan Setyowibowo, “Pengaruh Marketing Mix Terhadap Minat Beli Produk Fashion Di Shopee Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fkip Uns.”

Hal tersebut dapat terjadi ketika pihak anggota BMT merasa puas akan proses pelayanan yang tidak membuang waktu atau cepat, prosedur yang tidak susah, dan ketelitian dalam pelayanan yang memenuhi standar kepuasan anggota. Hal ini didukung dengan jurnal “Pengaruh Wujud Fisik Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arafah Takengon Kabupaten Aceh Tengah.”<sup>5</sup> Tidak sejalan dengan jurnal “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.”<sup>6</sup>

#### 4. Pengaruh *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas menjelaskan bahwa terdapat nilai positif antara *people* terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikatakan jika *people* meningkat 1% maka kepuasan anggota akan naik sebesar 0,454 atau jika *people* menurun sebesar 1% maka kepuasan anggota akan turun sebesar 0,454.

Pada hasil uji t *physical evidence* berada pada nilai  $t_{hitung}$  11,342 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,986 yang artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$   $11,342 > 1,986$  dengan nilai signifikansi  $< 0,001$  yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya *physical evidence* berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bias dikatakan bahwa ketika anggota merasa akan lingkungan atau tempat yang nyaman maka kepuasan anggota akan semakin bertambah atau anggota merasakan adanya kepuasan.

Hal tersebut dapat terjadi ketika pihak anggota BMT merasa puas interior, lingkungan dan juga bagaimana pihak BMT dalam menjaga kebersihan yang ada pada BMT Lima Satu. Hal ini didukung dengan jurnal “Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Minat Beli Produk Fashion di Shopee pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS.”<sup>7</sup> Tidak sejalan dengan jurnal

---

<sup>5</sup> Kata Sabri dan Riskafiani, “Pengaruh Wujud Fisik Dan Proses Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arafah Takengon Kabupaten Aceh Tengah,” *Jurnal Biram Samtani Sains* 6, no. 1 (2022).

<sup>6</sup> Fadila dan Astuningsih, “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung.”

<sup>7</sup> Salazha Nur Indah Lestari, Bambang Wasito Adi, dan Feri Setyowibowo, “Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Minat Beli Produk Fashion Di Shopee Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi FKIP UNS” 7, no. 2 (2021), <https://doi.org/ISSN 2548-8961>.

“Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.”<sup>8</sup>

## 5. Pengaruh Persepsi terhadap Kepuasan Anggota BMT Lima Satu

Berdasarkan hasil uji t pada tabel diatas menjelaskan bahwa terdapat nilai negatif antara persepsi terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat dikatakan jika persepsi meningkat 1% maka kepuasan anggota akan naik sebesar -0,138 atau jika persepsi menurun sebesar 1% maka kepuasan anggota akan turun sebesar -0,138.

Pada hasil uji t persepsi berada pada nilai  $t_{hitung}$ -3,081 dengan nilai  $t_{tabel}$ 1,986 yang artinya  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  -3,081>1,986 dengan nilai signifikansi 0,003 yang nilainya lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Artinya persepsi berpengaruh terhadap kepuasan anggota, bisa dikatakan bahwa ketika anggota merasa puas akan kesan yang diterimanya maka kepuasan anggota akan semakin bertambah atau anggota merasakan adanya kepuasan.

Hal tersebut dapat terjadi ketika pihak anggota BMT merasa puas akan kesan atau persepsinya mengenai penampilan gedung yang baik, pelayanan jasa yang baik dan prima sehingga menimbulkan kesan yang baik, dan mengenai Sumber Daya Manusia atau pegawai yang baik dalam pelayanan hal inilah yang dapat meningkatkannya kepuasan anggota. Hal ini didukung dengan jurnal “Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan Dan Brand Image Terhadap Minat Dan Keputusan Nasabah Menabung”.<sup>9</sup> Tidak sejalan dengan jurnal “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.”<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Fadila dan Astuningsih, “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung.”

<sup>9</sup> Cleanita Imra’atul Khasanah dan Nur Huri Mustofa, “Analisis Persepsi Nasabah, Kepercayaan dan Brand Image Terhadap Minat dan Keputusan Nasabah Menabung.”

<sup>10</sup> Fadila dan Astuningsih, “Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Jilbab Rabbani Pada Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Iain Tulungagung.”