

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

KSPS BMT Logam Mulia adalah Koperasi Simpan Pinjam yang bergerak di lembaga keuangan mikro yang menggunakan prinsip syari'ah dalam menjalankan operasinya dengan sistem *profit and sharing*. Pada tanggal 1 Mei 2011, KSPS BMT Logam Mulia mendirikan cabang di Dawe yang beralamatkan jalan raya Colo-Kudus Km. 12 Lau Kecamatan Dawe Kabupaten Kudus dengan 4 karyawan.

1. Sejarah Berdirinya KSPS BMT Logam Mulia

- a. Berdirinya KSPS BMT Logam Mulia berawal dari adanya musyawarah yang dilakukan oleh sejumlah tokoh masyarakat dan para ulama yang dipelopori oleh Bapak H. Muhammad Mustamir.
- b. Pada tanggal 10 Oktober 2001 dalam musyawarah tersebut menggagas suatu lembaga yang berfungsi untuk menangani simpan pinjam menggunakan asas syariah.
- c. Pada tanggal 23 Agustus 2001, mengadakan musyawarah kembali untuk membentuk pendiri dan nama lembaga, serta daftar anggaran dasar dan anggaran rumah tangga. Untuk nama lembaga dalam hasil musyawarah telah disepakati dengan nama KSPS BMT Logam Mulia.
- d. Pada tanggal 25 Agustus 2001 kemudian hasil tersebut disampaikan kepada Kepala kantor koperasi dan UKM Kabupaten Grobogan untuk mendapat pengesahan.
- e. Atas kuasa rapat pembentukan dan untuk menindak lanjuti hasil rapat tersebut, tanggal 15 September 2001 KSPS BMT Logam Mulia mendapatkan badan hukum No. 112/BH/PAD/KDK. 11-4/IX/2001.¹
- f. Pada tanggal 21 April 2003 terdapat perubahan tentang akte anggaran dasar koperasi KSPS BMT

¹ Hasil Dokumentasi Profil KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip pada tanggal 26 November 2018.

Logam Mulia yaitu No.
06/BH/PAD/KDK/.II/IV/2003.

2. Alamat Instansi

Kantor KSPS BMT Logam Mulia di Klambu (Jl. Raya Klambu No.10) Kabupaten Grobogan No. Telp (0292) 7702700 atau (0292) 7701515.

Untuk kantor cabang KSPS BMT Logam Mulia adalah sebagai berikut :

- a. Kantor cabang Klambu
Jl. Raya Klambu No. 27 Klambu Grobogan, Telp. (0292) 4274025
- b. Kantor cabang Grobogan
Jl. P. Pyger No. 57 Grobogan, Telp. 085102702860
- c. Kantor cabang Babalan
Jl. Raya Purwodadi – Kudus Km. 15 Babalan, Telp. 082138997375
- d. Kantor cabang Undaan Wates
Jl. Raya Purwodadi – Kudus Km. 7 Wates Undaan, Telp. (0291) 4247746
- e. Kantor cabang Jekulo
Jl. Raya jekulo No. 211 Kudus, Telp. 082138997376
- f. Kantor cabang Gubug
Jl. Raya A. Yani No. 76 Gubug, Telp. 085103702500
- g. Kantor cabang Dawe
Jl. Colo – Kudus Km. 12 Desa Lau Kec. Dawe – Kudus Telp. (0291) 3322300, 4259060

3. Visi dan Misi

- a. Visi KSPS BMT Logam Mulia
Visi KSPS BMT Logam Mulia yaitu “Membangun Ekonomi Umat”.
- b. Misi KSPS BMT Logam Mulia
 - 1) Memberdayakan ekonomi umat melalui usaha simpan pinjam.
 - 2) Penghimpunan dan pengelolaan dana masyarakat agar aman sesuai syariah Islam.
 - 3) Mengembangkan usaha ekonomi produktif baik skala kecil maupun menengah serta meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan umat.

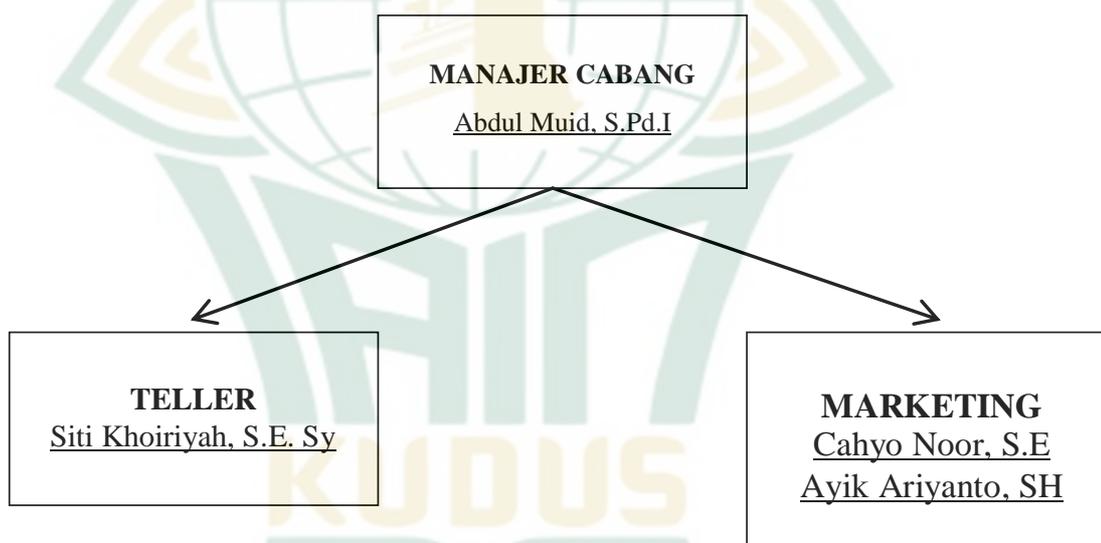
4. Strategi KSPS BMT Logam Mulia

Strategi yang digunakan oleh KSPS BMT Logam Mulia adalah memberi pelayanan dengan cepat, tepat, dan terintegrasi.²

5. Struktur Organisasi KSPS BMT Logam Mulia

Struktur organisasi yang ada di KSP BMT Logam Mulia sama dengan struktur organisasi yang ada pada koperasi lainnya, hanya saja dalam Koperasi Simpan Pinjam Syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS). Kekuasaan tertinggi terletak pada Rapat Anggota Tahunan (RAT). Adapun gambaran struktur organisasi yang lebih lengkap dapat dilihat dalam bagan berikut :

Gambar 4.1. Struktur Organisasi KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe



B. Hasil Penelitian

Penelitian menyebarkan kuesioner sebanyak 177 kepada anggota KSPS BMT Logam Mulia cabang Dawe Kudus. Dari hasil penyebaran angket maka diperoleh angket sebanyak 177 kuesioner. Setelah melalui pengecekan terdapat 9 kuesioner tidak dapat digunakan karena kurang lengkap pengisian, sehingga 168 kuesioner yang bisa digunakan.

Tabel 4.1 di bawah ini menunjukkan rincian pembagian dan pengembalian kuesioner. Tabel tersebut juga

² Hasil Dokumentasi Profil KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus, dikutip pada tanggal 26 November 2018.

menginformasikan tingkat pengembalian (*response rate*) dan tingkat pengembalian yang digunakan (*usable response rate*).

Tabel 4.1. Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang dikirim	177
Kuesioner yang kembali	177
Kuesioner yang dapat digunakan	168
Tingkat pengembalian kuesioner	100%
Tingkat pengembalian yang digunakan	94.9%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui tingkat pengembalian kuesioner (*response rate*) sebesar 100%, dihitung dari prosentase jumlah kuesioner yang kembali tanpa memperhitungkan kelayakan responden (177 kuesioner) dibagi total yang dikirim (177 kuesioner). Tingkat pengembalian kuesioner yang dapat digunakan (*usable response rate*) sebesar 94.9%, dihitung dari persentase jumlah kuesioner dengan memperhitungkan kelayakan kuesioner (168 kuesioner) dibagi dengan total kuesioner yang dikirim (177 kuesioner).

1. Gambaran umum responden

a. Jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	74	41.8%
Perempuan	103	58.2%
Total	177	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasar keterangan pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas respondennya adalah perempuan sebanyak 103 anggota atau 58.2%, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki yaitu sebanyak 74 anggota atau 41.8%.

b. Umur responden

Adapun data mengenai umur responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase
20-35 Tahun	93	52.5%
>35 Tahun	84	47.5%
Total	177	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Berdasar keterangan pada tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa usia anggota terbanyak yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah usia 20-35 tahun yaitu 93 anggota atau 52.5%, dan usia >35 tahun ada 84 anggota atau 47.5%.

c. Pendidikan

Adapun data mengenai pendidikan responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD	98	55%
SMP	46	26%
SMA	26	15%
S1	7	4%
Total	177	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasar keterangan pada tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden yaitu SD sebanyak 98 anggota atau 55%, responden dengan pendidikan terakhir SMP sebanyak 46 anggota atau 26%, responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 26 anggota atau 15%, dan responden dengan pendidikan terakhir S1 sebanyak 7 orang atau 4%.

2. Deskripsi Hasil Angket

Secara keseluruhan berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban nasabah yang diambil sebagai responden dalam penelitian dijelaskan sebagai berikut ini:

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Adapun tanggapan responden mengenai pernyataan tentang kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.5. Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (skor x frekuensi)	Rata- rata
	SS 5	S 4	N 3	TS 2	STS 1		
Butir 1	26	49	69	22	2	579	3.4
Butir 2	9	66	85	6	2	578	3.4
Butir 3	4	72	83	7	2	573	3.4
Butir 4	14	73	73	7	1	596	3.5
Butir 5	22	66	55	21	4	585	3.5
Butir 6	22	81	51	10	4	611	3.6
Butir 7	49	66	39	10	4	650	3.9
Butir 8	9	106	44	7	2	617	3.7
Butir 9	17	72	69	10	0	600	3.6
Butir 10	7	84	71	6	0	596	3.5
Butir 11	13	76	71	5	3	595	3.5
Butir 12	24	67	67	9	1	608	3.6
Butir 13	30	63	46	26	3	595	3.5
Butir 14	10	60	87	8	3	570	3.4
Butir 15	6	70	77	12	3	568	3.4
Jumlah	262	1071	987	166	34	8921	3.5

Sumber : data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan table 4.5 tentang jawaban responden mengenai kualitas pelayanan dapat diketahui responden setuju bahwa kualitas pelayanan yang baik ditunjukkan oleh kehandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden terhadap kuesioner kualitas pelayanan adalah setuju.

b. Variabel Kepercayaan

Adapun tanggapan responden mengenai pernyataan tentang kepercayaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6. Frekuensi Variabel Kepercayaan (X2)

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (skor x frekuensi)	Rata- rata
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Butir 1	28	79	47	14	0	625	3.7
Butir 2	25	79	60	4	0	629	3.7
Butir 3	32	71	57	8	0	631	3.8
Jumlah	85	229	164	26	0	1885	3.7

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan table 4.6 tentang jawaban responden mengenai kepercayaan dapat diketahui bahwa responden setuju adanya kepercayaan terhadap pelayanan, kepercayaan terhadap fasilitas dan kepercayaan terhadap jaminan keamanan menunjukkan tingginya kepercayaan anggota terhadap KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden terhadap kuesioner kepercayaan adalah setuju.

c. Atribut Produk Islam

Adapun tanggapan responden mengenai pernyataan tentang atribut produk Islam dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.7. Frekuensi Variabel Atribut Produk Islam (X3)

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (skor x frekuensi)	Rata- rata
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Butir 1	28	74	58	8	0	626	3.7
Butir 2	40	84	39	5	0	663	3.9
Butir 3	18	72	73	5	0	607	3.6
Butir 4	12	82	66	8	0	602	3.6
Butir 5	21	86	58	3	0	629	3.7
Jumlah	119	398	294	29	0	3127	3.7

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan table 4.7 tentang jawaban responden mengenai atribut produk Islam dapat diketahui responden setuju bahwa atribut produk Islam yang baik ditunjukkan oleh tidak adanya unsur riba, sistem bagi hasil, tidak adanya unsur judi, dan investasi yang halal serta sesuai dengan syariah. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden terhadap kuesioner atribut produk Islam adalah setuju.

d. Kepuasan Anggota

Adapun tanggapan responden mengenai pernyataan tentang Kepuasan Anggota dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.8. Frekuensi Variabel Kepuasan Anggota (Y)

Butir Pertanyaan	Frekuensi					Total (skor x frekuensi)	Rata- rata
	SS	S	N	TS	STS		
	5	4	3	2	1		
Butir 1	19	85	61	3	0	624	3.7
Butir 2	23	74	70	1	0	623	3.7
Butir 3	30	62	56	19	1	605	3.6
Jumlah	72	221	187	23	1	1852	3.7

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan table 4.8 tentang jawaban responden mengenai kepuasan anggota dapat diketahui responden setuju bahwa anggota mendapatkan kepuasan ditunjukkan adanya

kesesuaian harapan, rasa senang dan perasaan mantap. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden terhadap kuesioner kepuasan anggota adalah setuju.

3. Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi, Uji statistik deskriptif dilakukan terhadap data dari kualitas pelayanan, kepercayaan, atribut produk Islam dan kepuasan anggota. Hasil analisis statistik deskriptif dengan bantuan komputer program SPSS22 disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	32	69	53.10	7.207
Kepercayaan	6	15	11.22	1.903
Atribut Produk Islam	11	25	18.61	2.503
Kepuasan Anggota	6	15	11.02	1.879

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kisaran empiris antara 32 sampai 69 dengan nilai rata-rata sebesar 53.10 dan standar deviasi sebesar 7.207. Nilai standar deviasi yang kurang dari nilai rata-ratanya mengindikasikan kecilnya sebaran data kualitas pelayanan yang menunjukkan tidak adanya perbedaan jawaban responden atas angket kualitas pelayanan.

Kepercayaan memiliki kisaran empiris antara 6 sampai 15 dengan nilai rata-rata sebesar 11.22 dan standar deviasi sebesar 1.903. Nilai standar deviasi yang kurang dari nilai rata-ratanya menunjukkan kecilnya sebaran data kepercayaan yang menunjukkan tidak adanya perbedaan jawaban responden atas angket kepercayaan.

Atribut produk Islam memiliki kisaran empiris antara 11 sampai 25 dengan nilai rata-rata sebesar 18.61 dan standar deviasi sebesar 2.503. Nilai standar deviasi yang kurang dari nilai rata-ratanya menunjukkan bahwa sebaran data atribut produk Islam adalah kecil yang

mengindikasikan tidak adanya perbedaan jawaban responden atas angket atribut produk Islam.

Kepuasan nasabah memiliki kisaran empiris antara 6 sampai 15 dengan nilai rata-rata sebesar 11.02 dan standar deviasi sebesar 1.879. Nilai standar deviasi yang kurang dari nilai rata-ratanya menunjukkan bahwa sebaran data kepuasan nasabah adalah kecil yang mengindikasikan tidak adanya perbedaan jawaban responden atas angket kepuasan nasabah.

C. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah suatu data di analisa lebih lanjut diperlukan suatu uji asumsi klasik agar hasil dan analisa nantinya efisien dan tidak bias sehingga dapat digeneralisasikan pada populasi.

1. Uji Multikolinieritas

Uji ini dimaksudkan untuk mendeteksi gejala korelasi antara variabel bebas yang satu dengan yang lainnya. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance atau nilai VIF dengan asumsi jika nilai tolerance < 0.1 dan nilai VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinieritas. Berdasarkan hasil penghitungan SPSS diperoleh uji multikolinieritas sebagai berikut :

Tabel 4.10. Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.855	1.169	Bebas multikolinieritas
Kepercayaan	0.826	1.210	Bebas multikolinieritas
Atribut Produk Islam	0.903	1.107	Bebas multikolinieritas

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel di atas terlihat pada uji multikolinieritas menunjukkan bahwa tidak ada nilai toleransi yang kurang dari 0.1 dan nilai VIF yang lebih dari 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas untuk model persamaan yang digunakan. Dengan demikian asumsi multikolinieritas terpenuhi.

2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Uji autokorelasi untuk penelitian ini menggunakan *Durbin Watson test*, dimana dikatakan tidak terjadi autokorelasi jika nilai durbin Watson lebih besar dari du dan lebih kecil dari $4-du$ ($du < dw < 4-du$). Dari hasil pengolahan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.11. Hasil Autokorelasi

du	Dw	4-du	Keterangan
1.784	2.021	2.216	Tidak ada autokorelasi

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai DW sebesar 2.021. Nilai ini lebih besar dari nilai du dan lebih kecil dari nilai $4-du$ ($1.771 < 2.021 < 2.216$), sehingga dapat disimpulkan tidak ada autokorelasi positif maupun negatif. Dengan demikian asumsi autokorelasi terpenuhi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini melihat penyebaran titik-titik di *scatterplot*. Dengan asumsi apabila titik-titik menyebar di atas dan dibawah sumbu dan tidak membentuk suatu pola maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil output *scatterplot* di bawah ini menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk mengetahui normalitas dengan melihat diagram normal probability plot. (lihat lampiran)

Dari hasil output data di atas dapat disimpulkan bahwa pada *asymptotic sig. (2-tailed)* kolom *unstandardized residual* sebesar 0.925, nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data residual bersifat normal karena memenuhi syarat normalitas.

D. Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Model statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis digunakan analisis regresi berganda Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dimaksudkan untuk melihat bagaimana perubahan variasi kepuasan anggota yang terjadi karena adanya perubahan variasi dari kualitas pelayanan, kepercayaan dan atribut produk Islam. Dengan menggunakan bantuan program SPSS didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.12. Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	0.101	1.072	
Kualitas Pelayanan	0.079	0.016	0.305
Kepercayaan	0.421	0.063	0.426
Atribut Produk Islam	0.107	0.046	0.142

Sumber: hasil SPSS 22 yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi yang didapatkan adalah sebagai berikut:

$$Y = 0.101 + 0.079 X_1 + 0.421 X_2 + 0.107 X_3 + e$$

Persamaan regresi linier berganda di atas dapat diartikan bahwa:

1. Konstanta sebesar 0.101 menyatakan bahwa jika variabel independent dianggap konstan atau bernilai 0, maka besarnya kepuasan anggota adalah 0.101.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan 0.079. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 100%, maka kepuasan anggota akan meningkat 7.9%

3. Koefisien regresi kepercayaan 0.421. Hal ini berarti apabila kepercayaan meningkat sebesar 100%, maka kepuasan anggota meningkat sebesar 42.1%
4. Koefisien regresi atribut produk Islam 0.107. Hal ini berarti apabila atribut produk Islam meningkat sebesar 100%, maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 10.7%

Untuk mengetahui ketepatan fungsi regresi dalam memprediksi variable Y maka dilihat dari 3 indikator yaitu: koefisien determinasi, uji F dan uji t.

2. Koefisien Determinasi

Uji determinasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui besaran dalam persen pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dari uji determinasi dihasilkan nilai adjusted R^2 sebagaimana dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13. Hasil Uji Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0.664	0.441	0.431	1.418

Sumber: hasil pengolahan SPSS 22, 2018

Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0.431, yang mengandung arti bahwa 43.1% variasi besarnya kepuasan anggota bisa dijelaskan oleh variasi kualitas pelayanan, kepercayaan dan atribut produk Islam. Sedangkan sisanya 56.9% lainnya dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Nilai standar error of the estimate sebesar 1.418. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin kecil nilai ini, maka semakin tepat model memprediksi variabel Y.

3. Uji F

Uji F seringkali juga dinamakan dengan *analysis of variance*. Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dengan menggunakan bantuan program SPSS didapatkan hasil uji F sebagai berikut :

Tabel 4.14. Hasil Uji F

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	F table
Regression	260.361	3	86.787	43.190	0.000	2.660
Residual	329.544	164	2.009			
Total	589.905	167				

Sumber : Data primer diolah, Output SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 4.14 tampak bahwa nilai F hitung sebesar 43.190 dengan signifikansi 0.000. Nilai F_{hitung} yang lebih dari F_{tabel} signifikansi 5% (2.660). Hal ini berarti bahwa model penelitian adalah fit atau dengan kata lain ada pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan, kepercayaan dan atribut produk Islam terhadap kepuasan anggota. Dengan demikian hipotesis empat (H_4) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan atribut produk Islam secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus diterima.

4. Uji t

Untuk mengetahui pengaruh secara individual variabel X terhadap variabel Y digunakan uji parsial (uji t). Berdasarkan table 4.15 dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.15. Hasil Analisis Uji t (Parsial)

Variabel	B	t hit	Sig.	T tabel	Keterangan	Simpulan
Kualitas Pelayanan	0.079	4.825	0.000	1.654	Signifikan	H_1 diterima
Kepercayaan	0.421	6.637	0.000	1.654	Signifikan	H_2 diterima
Atribut Produk Islam	0.107	2.312	0.022	1.654	Signifikan	H_3 diterima

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 22 (2018)

- a. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai koefisien 0.079 dan t

hitung sebesar 4.825 dengan probabilitas (sig) 0.000. Nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} ($4.825 > 1.654$), sehingga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan arah positif. Ini berarti hipotesis pertama (H_1) diterima.

b. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota
Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa kepercayaan mempunyai koefisien 0.421 dan t hitung sebesar 6.637 dengan probabilitas (sig) 0.000. Nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} ($6.637 > 1.654$), sehingga kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan arah positif. Ini berarti hipotesis dua (H_2) diterima.

c. Pengaruh Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Anggota
Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa atribut produk Islam mempunyai koefisien 0.107 dan t hitung sebesar 2.312 dengan probabilitas (sig) 0.022. Nilai t_{hitung} lebih dari t_{tabel} ($2.312 > 1.654$), sehingga atribut produk Islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota dengan arah positif. Ini berarti hipotesis tiga (H_3) diterima.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.³ Sedangkan layanan sebagai sesuatu yang dilakukan pihak tertentu kepada pihak lain.⁴

Dari teori di atas dapat diambil kesimpulan bahwa dengan memberikan pelayanan yang berkualitas akan dapat memberikan kepuasan bagi anggota, karena timbulnya kepuasan disebabkan oleh hasil yang diterima melebihi ekspektasi atau harapan anggota.

³ Etta, *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, 99.

⁴ Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, 3.

Pernyataan diatas sesuai dengan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar $(4.825) > t$ tabel (1.654) dengan nilai probabilitas sebesar 0.000 berarti lebih kecil dari 0.05 maka H_1 diterima. Yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPS BM Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Hal ini juga ditunjang hasil penelitian yang menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap tingginya kualitas pelayanan yang diberikan oleh KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini mendukung penelitian Suranto dan Rahayu Triastity yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota.

Indikator-indikator yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan kepuasan anggota membutuhkan adanya dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari adanya dimensi *reability* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu dan meberikan informasi secara akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan rasa kepercayaan anggota terhadap KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada anggota. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang karyawan yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada anggota.

Dimensi *assurance* (keyakinan) berkenaan tentang mendapatkan jaminan dan kepastian akan produk yang diinginkan anggota. Harapan sangat mempengaruhi anggota dalam menentukan produk yang diinginkan. Apabila pilihan atas produk yang ditawarkan sesuai dengan yang diharapkan anggota maka mereka akan

puas, mereka semakin percaya terhadap KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus karena dalam persepsinya baik.

Dimensi *emphaty* (empati) berkenaan dengan kemauan karyawan untuk peduli dan memberikan perhatian secara inndividu kepada anggota. Kemauan ini yang ditunjukkan melalui hubungan komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan anggota. perwujudan dari sikap empati ini akan membuat anggota merasa kebutuhannya terpuaskan karena dirinya dilayani dengan baik. sikap empati karyawan ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dan keluhan anggota, melayani transaksi anggota dengan nyaman.

Dimensi *tangible* (berwujud) dapat berupa fasilitas fisik berupa ruangan yang nyaman, kenyamanan tempat duduk, dan sarana prasarana. Pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat anggota merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan.

Jika jasa yang diterima melampaui harapan anggota, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan anggota, maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Hasil ini juga dapat membuktikan bahwa kualitas layanan yang telah diberikan oleh KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus semakin membaik, sehingga anggota yang menggunakan layanan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus merasa semakin puas.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Anggota

Kepercayaan adalah kekuatan bahwa produk memiliki atribut tertentu.⁵ Ini berarti bahwa

⁵ Ekawati, *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemsaran*, 134.

meningkatnya kepercayaan pada pelayanan karyawan, kepercayaan pada fasilitas dan kepercayaan jaminan keamanan maka akan semakin meningkatnya kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Seseorang yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap suatu hal akan menunjukkan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan suatu perusahaan akan memberikan kenyamanan, keamanan dan kemanfaatan bagi dirinya, karena akan menimbulkan kepuasan yang akan diterima oleh seseorang tersebut.

Pernyataan di atas sesuai dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar $(6.637) > t$ tabel (1.654) dengan nilai probabilitas sebesar 0.000 berarti lebih kecil dari 0.05 maka H_2 diterima. Yang artinya kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Semakin tinggi hasil yang diterima dari kepercayaan tersebut akan membuat kepuasan menjadi tinggi, karena disebabkan oleh tingginya hasil yang diterima melebihi harapan seseorang pada suatu produk atau jasa.

Hal ini ditunjang dari hasil jawaban kuesioner tentang kepercayaan menunjukkan rata-rata responden setuju terhadap produk yang ditawarkan akan memberikan manfaat kepada responden. Hal ini didukung oleh penelitian Rahman El Junusi yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Indikator-indikator yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan kepuasan anggota membutuhkan adanya kepercayaan yang terdiri dari adanya kepercayaan terhadap pelayanan, fasilitas, dan jaminan keamanan. Anggota akan percaya terhadap uang yang mereka simpan atau investasikan ke KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus karena adanya keamana yang diberikan. Keamanan inilah yang menjadi salah satu faktor penting dalam penyimpanan dana. KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus sudah menjamin keamanan uang anggotanya, karena sudah bekerja sama dengan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Pengalaman ini terbentuk pada memori anggota terhadap suatu produk atau jasa dapat membangun rasa percaya seseorang jika pengalaman yang mereka alami menyenangkan dan memuaskan mereka. Kepercayaan anggota akan tampak pada respon atau tanggapan terhadap suatu informasi yang disampaikan oleh para penyedia jasa. Antusiasme atau keterkaitan anggota merupakan tanggapan positif yang diperlihatkan anggota terhadap produk maupun layanan jasa yang diterima dari KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

Kepercayaan dapat dibangun melalui pengalaman masa lalu anggota dan informasi yang baik sehingga nasabah menaruh kepercayaan terhadap KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel kepercayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

Selain didukung dari hasil analisis uji t diketahui variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus. Hal ini berarti anggota lebih menanamkan rasa kepercayaan mereka terlebih dahulu saat memutuskan menjadi nasabah dan merasa puas dibandingkan kedua variabel lainnya.

3. Pengaruh Atribut Produk Islam terhadap Kepuasan Anggota

Atribut produk adalah suatu komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pembeli.⁶

Pernyataan diatas sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa bahwa variabel atribut produk Islam memiliki nilai t hitung (2.312) > t tabel (1.654) dengan nilai probabilitas 0.002 berarti lebih kecil dari 0.05 maka H_3 diterima. Yang artinya atribut produk Islam berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus.

⁶ Indriyo, *Manajemen Pemasaran Edisi Pertama*, 188.

Hal ini ditunjang dari hasil jawaban kuesioner tentang atribut produk Islam menunjukkan rata-rata responden setuju terhadap produk yang memiliki atribut Islam akan memberikan kemantapan dan kenyamanan batin terhadap seseorang sehingga akan memberikan kepuasan lebih bagi seseorang tersebut. Hal ini didukung oleh penelitian Rutmaira Sutinjak yang menunjukkan bahwa atribut produk Islam berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Indikator-indikator yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan kepuasan anggota membutuhkan adanya atribut produk Islam yang terdiri dari terhindar unsur riba, investasi dibagi menurut bagi hasil, unsur ketidakpastian, terhindar unsur judi, investasi di sector-sektor halal dan melakukan aktivitas sesuai dengan syariah.

Bagi umat Islam yang fanatik terhadap agama ketika mendapatkan produk/jasa sesuai dengan prinsip Islam tentu akan memberikan rasa puas. Sebab dalam memberikan keuntungan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus menerapkan bagi hasil, menggantikan sistem bunga. Dan untuk melakukan investasi yang halal KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus menggunakan sistem terbuka, anggota bisa melihat bagaimana cara pengelolaan dana yang telah ditanamkan. Bisnis yang dijalankan KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus untuk mengelola dana bebas dari unsur-unsur haram, dan sistem yang dijalankan sesuai dengan aturan syariah yang berlaku. Jadi, apa yang diharapkan akan terpenuhi dengan atribut-atribut yang melekat pada produk tersebut.

Kepuasan merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang diterima. Semakin tinggi pencapaian harapan anggota atas nilai-nilai Islam pada produk KSPS BMT Logam Mulia Cabang Dawe Kudus semakin tinggi pula kepuasan anggota.