REPOSITORI IAIN KUDUS

# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEBAHASAN

## A. Hasil Penelitian

### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Mutiara Ummat Sejahtera Kudus

Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah adalah sebuah lembaga keuangan yang memberlakukan sistem syari'ah didalam operasional aktifitasnya, mulai dari berpakaian, teknis dan segala macam bentuk transaksi akadnya baik itu akad simpanan maupun pembiayaan. KSPPS BMT Mutiara Ummat Sejahtera salah satu wujud nyata lembaga jasa keuangan yang syar'i.

Berdirinya KSPPS Mutiara Umat Sejahtera Kudus pada tahun 2004 menjelang berakhirnya masa kepengurusan pemuda Muhammadiyah pimpinan cabang Gebog, ada beberapa usulan bahwa untuk mempererat tali silaturhim antar demisioner kepengurus tersebut maka disepakati untuk membuat satu lembaga yang tujuannya bisa mempertemukan para mantan pengurus tersebut untuk bisa saling mengkoordinasi masalah umat. Setelah melalui pertemuan yang intens maka terbentuklah BMT pada tanggan 11 April 2005, dengan nama awal adalah "Mitra Umat". Nama BMT Mitra Ummat dipakai hanya beberapa tahun saja, setelah pengajuan badan hukum dan ternyata nama mitra ummat juga dipakai lembaga lain, maka nama tersebut di rubah menjadi BMT Mutiara Ummat. Dalam perjalanan kegiatan keuangan dalam awal tahun dilakukan satu bulan sekali dari rumah kerumah anggota, yang saat itu hanya melayani simpan pinjam dan pembayaran simpanan wajib serta simpanan pokok. Bentuk usaha BMT Mutiara Ummat adalah Koperasi Serba Usaha.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Pada tahun 2011 atas persetujuan anggota dan kesepakatan pengurus pada saat itu, maka kegiatan keuangan dilakukan dirumah bendahara setiap hari jumat dari jam 08.00 sampai pukul 11.00 WIB yang berlangsung hingga tahun 2014. Mulai bulan Mei 2014, dibukalah kantor baru dijalan besito dengan rekruitmen 3 karyawan untuk melaksanakan tugas dan kegiatan keuangan BMT. Untuk mengikuti regulasi pemerintah nama BMT Mutiara Ummat kemudian dirubah menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPPS) BMT Mutiara Ummat Sejahtera pada tahun 2016.

Disamping kegiatan keuangan, KSPPS BMT Mutiara Ummat Sejahtera juga mengadakan kegiatan rekreasi bagi *Stace Holder* bersama dengan anggota keluarganya, yang diadakan satu periode kepengurusan sekali. Selain itu juga diadakan *Study* banding ke lembaga keuangan syari'ah lain yang lebih maju, baik itu yang sudah berskala provinsi maupun nasional dengan tujuan mengadopsi ilmu dan nilai-nilai syariahnya dalam melaksanakan kegiatan ekonomi syariah yang benar-benar sesuai dengan ajaran Islam.

**b. Identitas Lembaga**

| | |
|---|---|
| Nama | : KSPPS BMT Mutiara Ummat Sejahtera Kudus |
| Alamat | : Jl. Besito Raya, Besito Rt 01 Rw 05 Gebog Kudus. |
| Tanggal Berdiri | : 11 April 2005 |
| Badan Hukum | : No. 503/199/BH/21/2008. |

**c. Visi dan Misi**

Adapun Visi dan Misi KSPPS BMT Mutiara Ummat Sejahtera Kudus adalah:

1) Visi

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) Mutiara Umat Sejahtera membawa visi yaitu sebagai



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

lembaga keuangan yang mampu memberikan kesejahteraan bagi umat Islam khususnya bagi para anggotanya maupun masyarakat sekitar dengan pelaksanaan prinsip-prinsip ekonomi syari'ah yang semakin hari semakin tergerus dengan adanya kapitalisme.

2) Misi
   a. Menjalankan operasional dengan :
   b. Berlandaskan agama Islam
   c. Memegang teguh prinsip-prinsip syari'ah
   d. Menolak segala bentuk tindakan korupsi

**d. Struktur Organisasi KSPPS BMT Mutiara Ummat Sejahtera Kudus**

Perusahaan membutuhkan adanya struktur organisasi yang tepat dan jelas sebagai dasar untuk mempelajari aktivitas yang sebenarnya. Struktur organisasi merupakan suatu petunjuk bagaimana tugas, tanggung jawab antara anggota-anggotanya sehingga dapat memudahkan pimpinan dalam mengadakan pengawasan maupun meminta pertanggung jawaban pada bawahannya.Adapun susunan pengurus sebagai berikut:

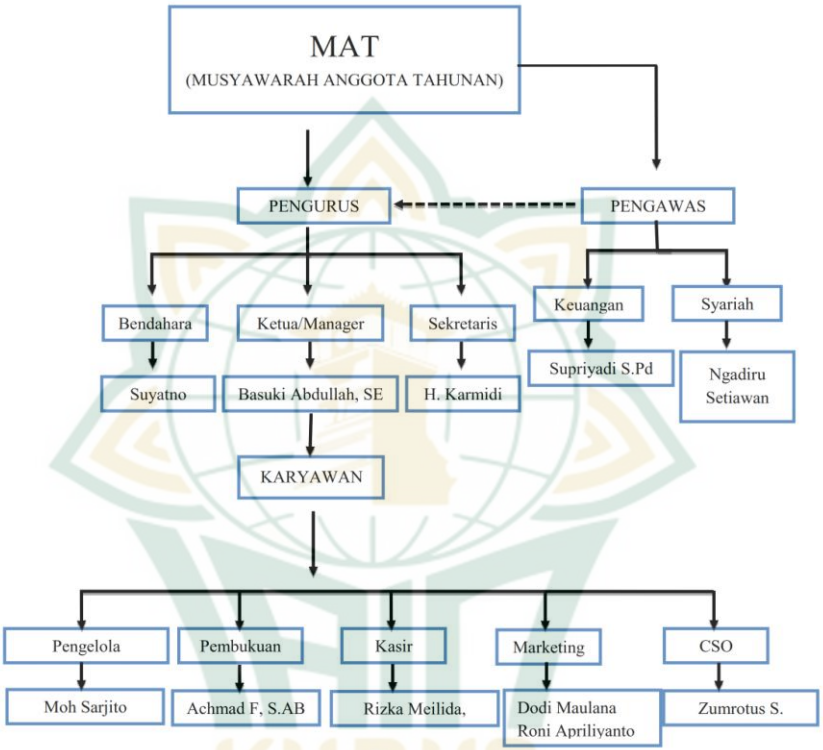


REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Gambar 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI**
**KSU BMT MUTIARA UMMAT KUDUS**
**PERIODE 2017-2019**






REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**e. Produk-Produk KSPPS BMT Mutaiara Umat Kudus**

Koperasi simpan pinjam pembiayaan syari'ah (KSPPS) Mutiara Umat Sejahtera mempunyai beberapa produk simpanan di antaranya:

1) Syirkah Mutiara

Simpanan ini merupakan akad wadi'ah yad dhomanah muqoyyadah yaitu akad yang berdasarkan izin penyimpanan. KSPPS menyalurkan dana ini secara produktif dan ekonomis. Keuntungan yang didapat akan dibagi sesuai dengan prinsip syari'ah. Manfaat yang di dapat oleh penyimpan yaitu :

a. Nisbah bagi hasil sebesar 0,9 % dari saldo tabungan mengendap
b. Dapat dijadikan jaminan dalam pembiayaan
c. Bagi hasil diberikan setiap 2 bulan
d. Membantu perkembangan ekonomi umat

2) Simpanan Mutiara

Simpanan ini merupakan simpanan lancar yang berdasarkan akad wadhi'ah yad dhomanah, yaitu atas izin penyimpan uang tersebut di investasikan di sector riil sesuai dengan prinsip syari'ah dan KSPPS memberikan sebagian keuntungan kepada penyimpan dana tersebut.

Manfaat yang diperoleh penyimpan yaitu

a. Nisbah bagi hasil sebesar 0,4% dari saldo tabungan mengendap.
b. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
c. Diinvestasikan diberbagai sector riil sesuai prinsip syari'ah.
d. Membantu perkembangan ekonomi umat.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

3) Simpanan Idul Fitri

Simpanan ini merupakan tabungan yang dipersiapkan oleh para nasabah sebagai antisipasi kebutuhan menjelang idul fitri, baik kebutuhan secara riil maupun materiil.

Manfaat yang didapat dari pihak penyimpan yaitu

a. Nisbah bagi hasil adalah Rp. 50.000,00 per Rp 1.200.000,00 dari saldo tabungan mengendap.
b. Dapat dijadikan jaminan dalam pembiayaan
c. Membantu perkembangan ekonomi umat.

4) Simpanan Qurban

Simpanan ini merupakan simpanan khusus yang dirancang bagi masyarakat yang berniat untuk melaksanakan ibadah qurban. Dan simpanan ini sebagai persiapan financial dalam berqurban.

Keuntungan yang didapat oleh penyimpan yaitu:

a. Nisbah bagi hasil adalah Rp. 100.000 per Rp. 2.200.000 dari saldo tabungan mengendap.
b. Perencanaan Qurban sesuai kemampuan finansial
c. Dapat dijadikan jaminan dalam pembiayaan
d. Membantu perkembangan ekonomi Umat

5) Simpanan Rohmah

Simpanan Rohmah merupakan kependekan dari kata Umroh dan Manasik Haji. Simpanan ini merupakan simpanan yang ditujukan kepada masyarakat yang sedang atau akan mempersiapkan melaksanakan Ibadah Umroh dan Haji ke Baitullah. Simpanan ini disetor bulanan dan



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

biasanya diambil dalam jangka waktu 1 tahun.

Keuntungan yang didapat nasabah antara lain:

a. Nisbah bagi hasil kompetitif 50:50 setara dengan 8-10%.
b. Ibadah umroh dan Haji terencana sesuai kemampuan finansial.
c. Dapat dijadikan jaminan dalam pembiayaan.
d. Membantu perkembangan ekonomi Umat.

Selain produk simpanan KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus juga menyalurkan menyalurkan dana produktif kepada anggota dalam bentuk pembiayaan. Melalui jalinan kerjasama usaha atau jual beli dengan sistem:

1) Musyarokah

Produk pembiayan musyarokah KSPPS Mutiara Umat Sejahtera merupakan pembiayaan model usaha, kerjasama antara pihak KSPPS dengan Nasabah sebagai pelaku usaha atau perdagangan yang menerima amanah yang menjalankan bisnis. Keuntungan yang diperoleh dibagi menurut akad yang telah disepakati. Nasabah bias mengangsur pembayaran pembiayaan lewat angsuran tiap bulan.

2) Bai' Bitsaman 'Ajil

Bentuk pembiayaan ini merupakan akad jual beli oleh BMT kepada nasabah. Pembelian barang tersebut disepakati harga pokok dan margin yang telah disepakati, sementara angsuran dibayarkan tiap bulan.

3) Musiman

Bentuk pembiayaan ini merupakan pembiayaan semacam musyarokah, hanya saja angsuran pembiayaannya dilakukan ketika musim tertentu (musim panen dan sebagainya).



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

4) Ta'awun (Sosial)

Merupakan pembiayaan yang dilakukan oleh KSPPS kepada Nasabah yang membutuhkan pertolongan/bantuan (biaya kecelakaan, biaya persalinan dan semacamnya), nasabah tidak wajib memberika keuntungan kepada KSPPS. Nasabah dianjurkan berinfaq seikhlasnya dan dana infaq tersebuit tidak masuk kedalam pendapatan, melainkan menambah sumber dana ta'awun dari ZIS.

Selain itu juga KSPPS BMT Mutiara Umat menyediaka layanan jasa keuangan seperti:

1) Tagihan umum seperti prembayaran Listrik pra bayar/pasca bayar
2) Tagihan PDAM
3) Tagihan Telkom
4) Membantu pembayaran BPJS kesehatan
5) Membantu pembelian pulsa seluler

**2. Gambaran Subjek Penelitian**

Identitas responden merupakan segala sesuatu yang erat hubungannya dengan diri responden secara individu, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 91 orang nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 3 jenis, yaitu:

**a. Jenis Kelamin Responden**

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| **Jenis Kelamin** | **Total** | **Persentase %** |
|---|---|---|
| Laki-laki | **40** | 44% |
| Perempuan | 51 | 56% |
| **Jumlah** | 91 | 100% |



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 51 orang atau 56%, dan sisanya adalah responden yag berjenis kelamin laki-lakiyaitu sebanyak 40 orang atau 44%.

**b. Umur Responden**

Adapun data mengenai umur nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

| Umur | Total | Persentase % |
|---|---|---|
| < 30 tahun | **22** | 24,2% |
| > 30 tahun | 69 | 75,8% |
| **Jumlah** | 91 | 100% |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Berdasarkan tabel 4.2, dapat diketahui bahwa mayoritas responden terdapat pada kelompok umur >30 tahun sebanyak 69 orang atau 75,8%, sedangkan kelompok umur yang paling sedikit adalah umur <30 tahun sebanyak 22 orang atau 24,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan yang menjadi nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus berumur di atas 30 tahun.

**c. Tingkat Pendidikan Responden**

Adapun data mengenai pendidikan terakhir nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

| Pendidikan Terakhir | Total | Persentase % |
|---|---|---|
| SD/Sederajat | **12** | **13,2%** |



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

| | | |
|---|---|---|
| SMP/Sederajat | **13** | **14,3%** |
| SMA/Sederajat | **59** | **64,8%** |
| Perguruan Tinggi | **7** | **7,7%** |
| **Jumlah** | **91** | **100%** |

**3. Deskripsi Hasil Penelitian**

**a. Variabel Atribut Produk (X1)**

Hasil dari masing-masing jawaban responden mengenai atribut produk terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus menggunakan SPSS 23.0 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**
**Hasil Data Penelitian**

| Item Pertanyaan | Total | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SS | % | S | % | N | % | TS | % | STS | % |
| P1 | 36 | 39,6% | 48 | 52,7% | 5 | 5,5% | 2 | 2,2% | 0 | 0% |
| P2 | 40 | 44,0% | 48 | 52,7 | 2 | 2,2% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P3 | 38 | 41,8% | 51 | 56,0% | 2 | 2,2% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P4 | 39 | 42,9% | 48 | 52,7% | 3 | 3,3% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P5 | 32 | 35,2% | 56 | 61,5% | 3 | 3,3% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P6 | 29 | 31,9% | 55 | 60,4% | 7 | 7,7% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P7 | 27 | 29,7% | 61 | 67,0% | 3 | 3,3% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P8 | 21 | 23,1% | 66 | 72,5% | 3 | 3,3% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |

**Pada item P1:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 36 orang, setuju sebanyak 48 orang, netral sebanyak 5 orang, tidak setuju sebanyak 2 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju dengan produk syari'ah yang d berikan KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.

**Pada item P2:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 40 orang, setuju sebanyak 48 orang, netral sebanyak 2 orang, tidak setuju sebanyak 1



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju produk yang diberikan oleh KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus sesuai kebutuhan nasabah.

**Pada item P3:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 38 orang, setuju sebanyak 51 orang, netral sebanyak 2 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju banyak variasi produk yang diberikan oleh KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.

**Pada item P4:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 39 orang, setuju sebanyak 48 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 1orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju konsep yang diberikan oleh KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus berbeda dari yang lain.

**Pada item P5:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 32 orang, setuju sebanyak 56 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju produk yang diberikan oleh KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus dapat membantu nasabah.

**Pada item P6:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang, setuju sebanyak 55 orang, netral sebanyak 7 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju produk yang diberikan oleh



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus terbebas dari riba.

**Pada item P7:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang, setuju sebanyak 61 orang, netral sebanyak 7 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus selalu mengutamakan kata syariahnya pada produk.

**Pada item P8:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju sebanyak 66 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus sudah mendapatkan sertifikat halal dari MUI dan DPS.

**b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

Hasil dari masing-masing jawaban responden menenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**
**Hasil Data Penelitian**

| Item Pertanyaan | Total | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SS | % | S | % | N | % | TS | % | STS | % |
| P1 | 24 | 26,4% | 63 | 69,2% | 4 | 4,4% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P2 | 31 | 34,1% | 56 | 61,5% | 3 | 3,3% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P3 | 28 | 30,8% | 60 | 65,9% | 3 | 3,3% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P4 | 29 | 31,9% | 56 | 51,5% | 4 | 4,4% | 2 | 2,2% | 0 | 0% |
| P5 | 22 | 24,2% | 61 | 67,0% | 7 | 7,7% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P6 | 26 | 28,6% | 63 | 69,2% | 1 | 1,1% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P7 | 28 | 30,8% | 59 | 64,8% | 3 | 3,3% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P8 | 25 | 27,5% | 62 | 68,1% | 3 | 3,3% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P9 | 26 | 28,6% | 62 | 68,1% | 2 | 2,2% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**Pada item P1:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang, setuju sebanyak 63 orang, netral sebanyak 4 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju karyawan selalu menunjukkan kemampuan kepada nasabah.

**Pada item P2:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 31 orang, setuju sebanyak 56 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju karyawan selalu mengerti kebutuhan nasabah.

**Pada item P3:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang, setuju sebanyak 60 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju karyawan memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya nasabah.

**Pada item P4:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang, setuju sebanyak 56 orang, netral sebanyak 4 orang, tidak setuju sebanyak 2 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju karyawan memberikan pelayanan secara akurat dan responsive kepada nasabah.

**Pada item P5:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 22 orang, setuju sebanyak 61 orang, netral sebanyak 7 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju bahwa karyawan merespon masukan dari nasabah.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**Pada item P6:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang, setuju sebanyak 63 orang, netral sebanyak 1 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju bahwa karyawan bersikap sopan dan santun dalam melayani nasabah.

**Pada item P7:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 28 orang, setuju sebanyak 59 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju bahwa karyawan bertanggung jawab atas nasabah yang bermasalah.

**Pada item P8:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 25 orang, setuju sebanyak 62 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju bahwa karyawan bersikap ramah dalam melayani nasabah.

**Pada item P9:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 26 orang, setuju sebanyak 62 orang, netral sebanyak 2 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju bahwa karyawan memberikan perhatian lebih kepada nasabah.

**c. Nilai Islam (X3)**

Hasil dari masing-masing jawaban responden menenai nilai Islam terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus adalah sebagai berikut:



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**Tabel 4.6**
**Hasil Data Penelitian**

| Item Pertanyaan | Total | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SS | % | S | % | N | % | TS | % | STS | % |
| P1 | 70 | 76,9% | 21 | 23,1% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P2 | 77 | 84,6% | 14 | 15,4% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P3 | 82 | 90,1% | 9 | 9,9% | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P4 | 84 | 92,3% | 6 | 6,6% | 1 | 1,1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P5 | 86 | 94,5% | 4 | 4,4% | 1 | 1,1% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P6 | 78 | 85,7% | 12 | 13,2% | 1 | 1,1% | 0 | 0% | 0 | 0% |

**Pada item P1:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 70 orang, setuju sebanyak 21 orang, netral sebanyak 0 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sangat setuju KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus memberikan perjanjian di awal.

**Pada item P2:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 77 orang, setuju sebanyak 14 orang, netral sebanyak 0 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sangat setuju KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

**Pada item P3:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 82 orang, setuju sebanyak 9 orang, netral sebanyak 0 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sangat setuju KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus menarapkan prinsip syariah.

**Pada item P4:**
Yang menjawab sangat setuju sebanyak 34 orang, setuju sebanyak 41 orang, netral sebanyak 1 orang, tidak setuju sebanyak 0



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah setuju KSPPS BMT Mutiara Umat memberikan bagi hasil.

**Pada item P5:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 86 orang, setuju sebanyak 4 orang, netral sebanyak 1orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sangat setuju KSPPS BMT Mutiara Umat memberikan kesejahteraan sosial masyarakat.

**Pada item P6:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 78 orang, setuju sebanyak 12 orang, netral sebanyak 1 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah sangat setuju KSPPS BMT Mutiara Umat tidak hanya berorientasi pada laba.

**d. Kepuasan**

**Tabel 4.7**
**Hasil Data Penelitian**

| Item Pertanyaan | Total | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | SS | % | S | % | N | % | TS | % | STS | % |
| P1 | 29 | 31,9% | 56 | 61,5% | 5 | 5,5% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P2 | 24 | 26,4% | 61 | 67,0% | 6 | 6,6% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P3 | 16 | 17,6% | 68 | 74,7% | 7 | 7,7% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P4 | 13 | 14,3% | 71 | 78,0% | 7 | 7,7% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| P5 | 23 | 25,3% | 62 | 68,1% | 3 | 3,3% | 3 | 3,3% | 0 | 0% |
| P6 | 21 | 23,1% | 64 | 7,3% | 4 | 4,4% | 2 | 2,2% | 0 | 0% |
| P7 | 21 | 23,1% | 66 | 72,5% | 3 | 3,3% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |
| P8 | 19 | 20,9% | 68 | 74,7% | 2 | 2,2% | 2 | 2,2% | 0 | 0% |
| P9 | 27 | 29,7% | 57 | 62,6% | 6 | 6,6% | 1 | 1,1% | 0 | 0% |

**Pada item P1:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 29 orang, setuju sebanyak 56 orang, netral sebanyak 5 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat setuju dengan produk yang diberikan dapat bermanfaat dan dapat memberikan kepuasan.

**Pada item P2:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 24 orang, setuju sebanyak 61 orang, netral sebanyak 6 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat setuju dan puas dengan produk yang diberikan terjamin nilai syaria'ahnyakarena di pantau oleh Dewan Pengawa Syari'ah.

**Pada item P3:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 orang, setuju sebanyak 68 orang, netral sebanyak 7 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus merasa puas dengan produk yang diberikan karena produknya memiliki nama yang khas.

**Pada item P4:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 13 orang, setuju sebanyak 71 orang, netral sebanyak 7 orang, tidak setuju sebanyak 0 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus merasa puas karena KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus memberikan bagi hasil yang sesuai.

**Pada item P5:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 23 orang, setuju sebanyak 62 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 3 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

merasa puas dengan tekhnologi yang diberikan hampir standar.

**Pada item P6:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju sebanyak 64 orang, netral sebanyak 4 orang, tidak setuju sebanyak 2 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus merasa senang dan puas menjadi anggota KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus karena sudahbanyak di kenal orang.

**Pada item P7:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju sebanyak 66 orang, netral sebanyak 3 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus merasa puas menjadi anggotaKSPPS BMT Mutiara Umat Kudus karena mendapat kesan religius.

**Pada item P8:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 orang, setuju sebanyak 68 orang, netral sebanyak 2 orang, tidak setuju sebanyak 2 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus merasa puas dengan fasilitas yang diberikan.

**Pada item P9:**

Yang menjawab sangat setuju sebanyak 27 orang, setuju sebanyak 57 orang, netral sebanyak 6 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 0 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus merasa senang dan puas karena syarat menjadi nasabah mudah dan cepat.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**4. Uji Instrumen Penelitian Non Responden**

**a. Uji Validitas Non Responden**

**1) Atribut Produk**

**Tabel 4.8**
**Hasil Uji Validitas Atribut Produk**

| Angket | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| P1 | 0,755 | 0,361 | Valid |
| P2 | 0,596 | 0,361 | Valid |
| P3 | 0,554 | 0,361 | Valid |
| P4 | 0,804 | 0,361 | Valid |
| P5 | 0,665 | 0,361 | Valid |
| P6 | 0,813 | 0,361 | Valid |
| P7 | 0,764 | 0,361 | Valid |
| P8 | 0,551 | 0,361 | Valid |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel yaitu, o,631 sehingga instrument dinyatakan valid.

**2) Kualitas Pelayanan**

**Tabel 4.9**
**Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

| Angket | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| P1 | 0,572 | 0,361 | Valid |
| P2 | 0,672 | 0,361 | Valid |
| P3 | 0,866 | 0,361 | Valid |
| P4 | 0,811 | 0,361 | Valid |
| P5 | 0,555 | 0,361 | Valid |
| P6 | 0,531 | 0,361 | Valid |
| P7 | 0,679 | 0,361 | Valid |
| P8 | 0,656 | 0,361 | Valid |
| P9 | 0,675 | 0,361 | Valid |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel yaitu, 0,361 sehingga instrumen dinyatakan valid.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**3) Nilai Islam**

**Tabel 4.10**
**Hasil Uji Validitas Nilai Islam**

| Angket | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| P1 | 0,862 | 0,361 | Valid |
| P2 | 0,721 | 0,361 | Valid |
| P3 | 0,696 | 0,361 | Valid |
| P4 | 0,862 | 0,361 | Valid |
| P5 | 0,813 | 0,361 | Valid |
| P6 | 0,746 | 0,361 | Valid |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel yaitu, 0,361 sehingga instrumen dinyatakan valid.

**4) Kepuasan**

**Tabel 4.11**
**Hasil Uji Validitas Kepuasan**

| Angket | R Hitung | R Tabel | Keterangan |
|---|---|---|---|
| P1 | 0,579 | 0,361 | Valid |
| P2 | 0,707 | 0,361 | Valid |
| P3 | 0,365 | 0,361 | Valid |
| P4 | 0,801 | 0,361 | Valid |
| P5 | 0,793 | 0,361 | Valid |
| P6 | 0,686 | 0,361 | Valid |
| P7 | 0,734 | 0,361 | Valid |
| P8 | 0,707 | 0,361 | Valid |
| P9 | 0,687 | 0,361 | Valid |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel yaitu, 0,361 sehingga instrumen dinyatakan valid.

**b. Uji Reliabilitas Non Responden**

**1) Atribut Produk**

**Tabel 4.12**
**Hasil Uji Reliabilitas Atribut Produk**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .844 | 8 |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, yaitu: *Cronbach Alpha* > 0,60 = 0,844 > 0,60. Sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

**2) Kualitas Pelayanan**

**Tabel 4.13**
**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .840 | 9 |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, yaitu: *Cronbach Alpha* > 0,60 = 0,840 > 0,60. Sehingga instrumen dinyatakan reliabel.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**3) Nilai Islam**

**Tabel 4.14**
**Hasil Uji Reliabilitas Nilai Islam**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .874 | 6 |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, yaitu: *Cronbach Alpha* > 0,60 = 0,874 > 0,60. Sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

**4) Kepuasan**

**Tabel 4.15**
**Hasil Uji Reliabilitas Atribut Produk**

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---|---|
| .851 | 9 |

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Setiap item pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r tabel, yaitu: *Cronbach Alpha* > 0,60 = 0,851 > 0,60. Sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

**5. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dengan ploting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal.[1]

[1]Imam Ghazali, *Aplikasi Ananlisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: UNDIP, 2011), 161.

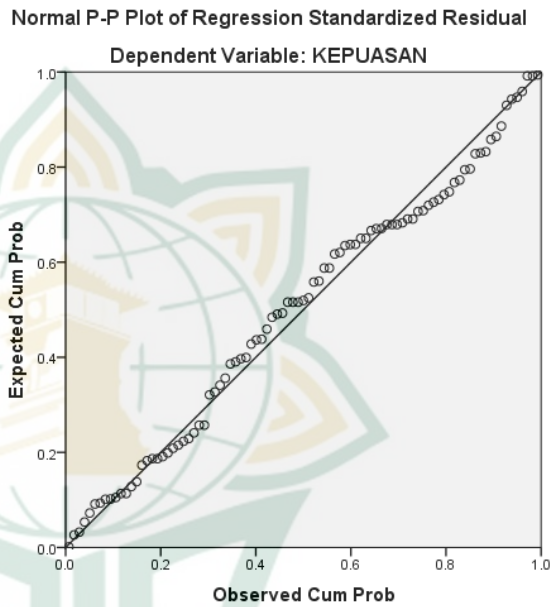


REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Adapun hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.2**
**Hasil Uji Normalitas Arah diagonal**




Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

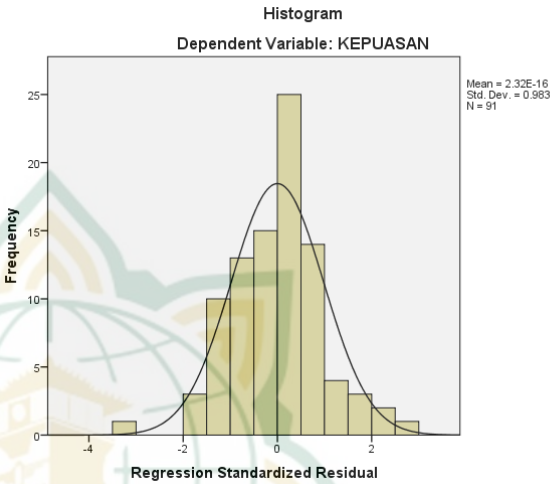
Pada gambar *normal p-p plot of regression standardized residual* dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, dan grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**Gambar 4.3**
**Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram**




Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

**b. Uji Multikolinearitas**

Uji multik olinearitas bertujuan untuk menguji apakah regresi diketemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena VIF = 1/*Tolerance*). Nilai *cuttof* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq$ 0,10 atau sama dengan nilai VIF $\geq$ 10.[2]

[2]Imam Ghazali, *Aplikasi Ananlisis*, 95-96.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**Tabel 4.16**
**Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 8.991 | 7.236 | | 1.242 | .217 | | |
| | ATRIBUT PROUDK | .213 | .099 | .223 | 2.154 | .034 | .872 | 1.147 |
| | KUALITAS PELAYANAN | .187 | .091 | .210 | 2.062 | .042 | .901 | 1.110 |
| | NILAI ISLAM | .478 | .232 | .203 | 2.058 | .043 | .957 | 1.045 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel bebas diperoleh nilai tolerance <0,10 dan nilai VIF > 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik S*catterplot* antara SRESID dan ZPRED.[3]

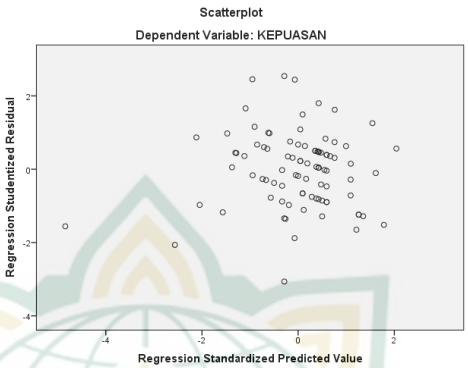
[3] Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis*, 139.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**Gambar 4.2**
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**




Sumber: *Data primer yang diolah*, 2020.

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

**d. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan Uji Durbin-Watson (DW test).[4]

[4]Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis*, 110.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

**Tabel 4.17**
**Hasil Uji Autokorelasi**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .437[a] | .191 | .163 | 2.35134 | 2.036 |

a. Predictors: (Constant), NILAI ISLAM, KUALITAS PELAYANAN, ATRIBUT PROUDK

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Hasil pengujiannya adalah du < d < (4-du) atau 1,7275<2,036< (4 –1,7275) =1,7275 <2,036< 2,2725. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi dalam model regresi.

## 6. Uji Analisis Data

### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi liner berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linier sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas.[5]

Dengan bantuan SPSS diperoleh hasil analisis regresi linear berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.18**
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 8.991 | 7.236 | | 1.242 | .217 | | |
| | ATRIBUT PROUDK | .213 | .099 | .223 | 2.154 | .034 | .872 | 1.147 |
| | KUALITAS PELAYANAN | .187 | .091 | .210 | 2.062 | .042 | .901 | 1.110 |
| | NILAI ISLAM | .478 | .232 | .203 | 2.058 | .043 | .957 | 1.045 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan model persamaan regresinya adalah, sebagai berikut:

[5] Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 134-135.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

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

$Y = 8{,}991 + 0{,}213X_1 + 0{,}187\ X_2 + 0{,}478X_3 + e$

Di mana:

| | | |
|---|---|---|
| Y | = | Kepuasan |
| a | = | Konstanta |
| $X_1$ | = | Atribut Produk |
| $X_2$ | = | Kualitas Pelayanan |
| $X_3$ | = | Nilai Islam |
| $b_1, b_2, b_3$ | = | Koefisien regresi untuk variabel X, $X_2$ dan $X_3$ |
| e | = | Standart error estimate |

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Nilai sebesar 8,991 merupakan konstanta, artinya tanpa ada pengaruh dari tiga variabel independen faktor lain, maka variabel kepuasan (Y) mempunyai nilai sebesar konstanta tersebut yaitu 8,991.
2) Koefisien regresi 0,213 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan atribut produk akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,213 tanpa dipengaruhi faktor lain.
3) Koefisien regresi 0,187 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,187 tanpa dipengaruhi faktor lain.
4) Koefisien regresi 0,478 menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan nilai islam akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,0,478tanpa dipengaruhi faktor lain.

**b. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ($R^2$) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.[6] Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan

[6]Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, 100.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

variasi variabel dependen. Bila $R^2$ mendekati angka satu maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel tergantung atau terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel tergantung atau terikat.

Adapun hasil koefisien determinasi ($R^2$) dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.19**
**Hasil Koefisien Determinasi ($R^2$)**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .437[a] | .191 | .163 | 2.35134 | 2.036 |

a. Predictors: (Constant), NILAI ISLAM, KUALITAS PELAYANAN, ATRIBUT PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.163 atau 16,3%. Hasil ini memberikan pengertian bahwa 16,3% variabel dependen yaitu kepuasan dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen yaitu atribut produk, kualitas pelayanan dan nilai Islam. Sedangkan sisanya (100% - 16,3% = 83,7%) dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model (tidak teliti).

**c. Uji F Simultan**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.[7]

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai $f\text{-}_{hitung}$ dengan $f\text{-}_{tabel}$ dengan ketentuan sebagai berikut:

[7]Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, 98.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

1) Jika $f\text{-}_{hitung} > f\text{-}_{tabel}$ maka Ho
2) Jika $f\text{-}_{hitung} < f\text{-}_{tabel}$ maka Ho diterima

**Tabel 4.21**
**Hasil Uji F**

ANOVA[a]

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 113.279 | 3 | 37.760 | 6.830 | .000[b] |
| | Residual | 481.006 | 87 | 5.529 | | |
| | Total | 594.286 | 90 | | | |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), NILAI ISLAM, KUALITAS PELAYANAN, ATRIBUT PROUDK

Sumber: *Data Primer yang diolah*, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 6,830 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan menggunakan tingkat keyakinan α = 5%, df1 (jumlah variabel-1) atau 4-1=3, dan df2 (n-k-1) atau 91-3-1=87 (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen), diperoleh hasil untuk F tabel sebesar 2,71.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai F hitung > F tabel yaitu 6,830> 2,71 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka Ho ditolak, artinya dapat disimpulkan Atribut Produk, Kualitas Pelayanan dan Penerapan Nilai Islam secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan.

**d. Uji t Parsial**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.[8]

Dengan asumsi-asumsi sebagai berikut:

1) Tingkat signifikansi menggunakan 0.05 (α = 5%)
2) Ho diterima jika t hitung < t tabel.

[8]Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, 97.



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

3) Ho ditolak jika –t hitung < -t tabel atau –t hitung > t tabel.

Adapun hasil uji-t dengan menggunakan SPSS aslaah sebagai berikut:

**Tabel 4.20**
**Hasil Uji-t**

Coefficients[a]

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 8.991 | 7.236 | | 1.242 | .217 | | |
| | ATRIBUT PRODUK | .213 | .099 | .223 | 2.154 | .034 | .872 | 1.147 |
| | KUALITAS PELAYANAN | .187 | .091 | .210 | 2.062 | .042 | .901 | 1.110 |
| | NILAI ISLAM | .478 | .232 | .203 | 2.058 | .043 | .957 | 1.045 |

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: *Data Primer yang diolah,* 2020.

Data distribusi t dicari pada α = 5% : 2 = 2,5% (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) n-k-1 atau 91-3-1 = 87 (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen). Dengan pengujian 2 sisi (signifikansi = 0,025). Diperoleh hasil untuk t tabel sebesar 1,987.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui sebagai berikut:

1) **Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan**

   Dari hasil uji-t untuk variabel Atribut Produk ($X_1$) dapat diketahui bahwa diperoleh nilai t hitung sebesar 2,154 dengan nilai signifikansi 0,34. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel yaitu 2,154>1,987. Yang berarti menolak Ho dan menerima Ha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa atribut produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Maka dengan ini, hipotesis 1 yang berbunyi: **Terdapat pengaruh Atribut Produk terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus, diterima.**

2) **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan**



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

Dari hasil uji-t untuk variabel Kualitas Pelayanan ($X_2$) dapat diketahui bahwa diperoleh nilai t hitung sebesar 2,062 dengan nilai signifikansi 0,042. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel yaitu 2,062>1,987 Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Maka dengan ini, hipotesis 2 yang berbunyi: **Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus, diterima.**

3) **Pengaruh Nilai Islam Terhadap Kepuasan**

Dari hasil uji-t untuk variabel Kualitas Pelayanan ($X_3$) dapat diketahui bahwa diperoleh nilai t hitung sebesar 2,058 dengan nilai signifikansi 0,043. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel yaitu 2,058>1,987. Yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan. Maka dengan ini, hipotesis 3 yang berbunyi: **Terdapat pengaruh Nilai Islam terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus, diterima.**

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Pengaruh Atribut Produk Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus

Variabel atribut produk ($X_1$) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus sebesar 0,213 Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan atribut produk akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,213 tanpa dipengaruhi faktor lain. Selain itu juga



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

dibuktikan dari hasil hipotesis yang ternyata nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel 2,154> 1,987 dengan nilai signifikansi 0,034, yang berarti H1 diterima dan secara signifikan atribut produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.

Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rustam H. Harun yang berjudul Pengaruh Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Simpedes Pada BRI Unit Kantor Cabang Palu, berdasarkan penelitian tersebut menyatakan atribut produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menggambarkan atribut produk yang dirasakan oleh nasabah Simpedes Unit Cabang Palu memberikan konstribusi perasaan senang nasabah menabung, puas terhadap produk dan puas finansial. Kepuasan nasabah terbentuk dari atribut produk yang berpengaruh secara signifikan.

**2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus**

Variabel kualitas pelayanan ($X_2$) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus sebesar 0,187. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,187 tanpa dipengaruhi faktor lain. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil hipotesis yang ternyata nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t hitung > t tabel 2,062> 1,987 dengan nilai signifikansi 0,42, yang berarti H2 diterima dan secara signifikan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.

Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gusti Ayu Putu Ratih Kusuma Dewi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan,



REPOSITORI IAIN KUDUS

REPOSITORI IAIN KUDUS

berdasarkan hail penelitian tersebut menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT BPR Hoki di Kabupaten Tabanan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi.

3. **Pengaruh Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus**

Variabel nilai Islam ($X_2$) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus sebesar 0,478. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi kenaikan nilai Islam akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,478 tanpa dipengaruhi faktor lain. Selain itu juga dibuktikan dengan hasil hipotesis yang ternyata nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan t hitung > t tabel yaitu 2,058> 1,987 dengan nilai signifikansi 0,043, yang berarti H3 diterima dan secara signifikan nilai Islam berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada KSPPS BMT Mutiara Umat Kudus.

Dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Wahyuddin Abdullah dan Nurul Ainun yang berjudul Pengaruh Implementasi Nilai-nilai Islam dalam Manajemen Laba Efisien Perbankan Syariah di Indonesia, berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan di dalam melakukan kegiatan operasionalnya telah sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dengan demikian penerapan nilai-nilai Islam didalam sistem operasional maka akan menjadikan nasabah merasa puas.



REPOSITORI IAIN KUDUS