

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta

KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta berdiri pada tanggal 4 April 1997 dengan modal awal sebesar Rp. 4.500.000,- (empat juta lima ratus ribu rupiah). Pada awal berdirinya KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta belum berbadan hukum. Pada tanggal 27 Agustus 1998 BMT Al-Hikmah Semesta mendapat ijin dan telah berbadan hukum sebagai Koperasi Serba Usaha (KSU).

Tahun 2011 KSU BMT Al-Hikmah Semesta melakukan anggaran dasar menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Setelah menjadi KJKS, tiga tahun setelahnya tepatnya pada tahun 2014 terjadi perubahan anggaran dasar menjadi koperasi tingkat propinsi Jawa Tengah. Pada tahun 2016 BMT Al-Hikmah Semesta kembali lagi mengalami perubahan anggaran dasar menjadi Koperasi Simpan Pinjam Produk Syariah (KSPPS) hingga saat ini.¹

KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta mengalami perkembangan yang cukup pesat, hal tersebut memperlihatkan bahwa terdapat kepercayaan masyarakat yang cukup besar terhadap keberadaan KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta. Saat ini KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta menempati kantor pusat yang beralamatkan di Jl. Jepara Bangsri KM 10 Mlonggo Jepara, Telp: 0291-7732002. Jaringan pelayanan anggota terdapat pada 29 kantor cabang yang tersebar di 5 kabupaten yang ada di Jawa Tengah, yaitu: kabupaten Jepara terdapat 17 kantor cabang, kabupaten Kudus terdapat 3 kantor cabang, kabupaten Demak terdapat 3 kantor cabang, kabupaten

¹ Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020.

Grogan terdapat 3 kantor cabang, dan kabupaten Kendal terdapat 2 kantor cabang.²

2. Profil KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta

- a. Nama Koperasi : KSPPS BMT AlHikmah Semesta
- b. Kantor Pusat : Jl. Jepara Bangsri
KM 10 Mlonggo Jepara
- c. Telp : 0291-773 2002
- d. Badan Hukum : 08/BH/KDK.11-12/VIII1998
- e. Anggaran Dasar : 518/06/8/BH/PAD/XIV.10/XI/2011
- f. Izin Area Jawa Tengah : 518.10/TD-SISPK/XIV/IV/2015

3. Standar Organisasi dan Manajemen KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta

a. Visi dan Misi

Visi

“Menjadi lembaga keuangan Islami, profesional, terbaik, dan mensejahterahkan anggota”

Misi

- 1) Menjadikan jajaran pengurus dan pengelola KSPPS BMT Al Hikmah Semesta menjadi mu'min yang baik dan komitmen terhadap Islam.
- 2) Membangun budaya perusahaan yang Islami.
- 3) Menerapkan konsep syari'ah secara benar dalam bermu'amalah.
- 4) Meningkatkan mutu pelayanan anggota.
- 5) Mengembangkan manajemen perusahaan dan SDM pengelola.
- 6) Memperkokoh jaringan kerja.
- 7) Melakukan proses pembrdayaan anggota.³

b. Tujuan

- 1) Terwujudnya budaya kerja yang Islami
- 2) Terwujudnya lembaga keuangan yang bebas dari transaksi ribawi
- 3) Mengangkat kesejahteraan anggota

² Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020

³ Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020

- 4) Meningkatkan pertumbuhan usaha mikro.
- c. Motto
 “Menebar manfaat menuju yang terbaik”⁴
- 4. Susunan Pengurus KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta**

Suatu organisasi atau lembaga dapat beroperasi dengan lancar, diperlukan suatu susunan pengurus organisasi yang jelas. Susunan pengurus KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta adalah sebagai berikut:⁵

Tabel 4.1. Susunan Pengurus KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta

No	Jabatan	Nama
1	Ketua	Drs. H. Haris Slamet Riyadi
2	Sekretaris	Abdul Mufid
3	Bendahara	H. Aries Bastian, SP
4	Pengawas Manajemen	H. Rumasli, SE Ponco Setiyo Edi
5	Pengawas Syari'ah	H. Sukahar, Lc. SPd I, MPI Asmui, S.Pd
6	General Manajer	H. Yasir Kholidi, seperti
7	Manajer Operasional	Chusniati Mustagfiroh, Amd
8	Manajer Marketing	Wakhid Edi Setiono, SPT
9	Manajer Pengendalian Internal	M. Agus Subekhi, SH

5. Produk Simpanan KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

Produk simpanan di KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta menggunakan akad *Musyarakah*. Terdapat beberapa syarat dan ketentuan dalam pemberian pelayanan produk simpanan yaitu: menjadi anggota KSPPS BMT Al-Hikmah dengan menyeter simpanan pokok Rp. 20.000,-, menyerahkan fotokopi KTP atau

⁴ Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020

⁵ Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020

identitas lainnya, dan tidak dibebani biaya administrasi. Berikut ini merupakan produk simpanan KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Jepara:

- a. Simpanan Suka Rela Lancar (SIRELA). Sirela adalah simpanan bagi nasabah maupun calon nasabah yang bisa dibayarkan dan diambil kapan saja. Nisbah 11% untuk penyimpanan. Setiap anggota berhak mengikuti undian hadiah tiap tahun.
- b. Simpanan Pendidikan Masa Depan (SIPENMAS). Pada simpanan pendidikan masa depan para anggota menyetor simpanan awal minimal Rp. 50.000,- dan yang selanjutnya tidak dibatasi. Penarikan dapat dilakukan per semester (6 bulan). Nisbah 13% untuk penyimpanan, dan setiap anggota berhak mengikuti undian hadiah setiap tahun.
- c. Simpanan Suka Rela Qurban (SISUQUR). Sisuqur merupakan simpanan anggota sebagai wadah dengan tujuan mempersiapkan dana untuk menjalankan ibadah penyembelihan hewan qurban. Anggota menyetor simpanan awal minimal Rp. 50.000,- untuk selanjutnya tidak dibatasi. Penarikan dapat dilakukan minimal 1 bulan sebelum Idul Adha. Keuntungan 13% untuk penyimpanan. Anggota berhak mengikuti undian hadiah setiap tahun.
- d. Simpanan Masjid (SIMASJID). Untuk penarikan pada simpanan masjid ini dapat dilakukan sewaktu-waktu dan dapat dilakukan setiap hari kerja. Keuntungan 13% untuk penyimpanan. Setiap anggota berhak mengikuti undian hadiah tiap tahun. Serta berhak mendapatkan subsidi pembayaran listrik masjid sebesar Rp. 50.000,- setiap bulannya.
- e. Simpanan Terencana Masa Depan (SITERA). Simpanan terencana masa depan merupakan simpanan yang ditujukan untuk program pensiun, program pendidikan, persiapan haji, perumahan ataupun rencana-rencana untuk masa depan.

Menyetor simpanan awal minimal Rp. 50.000,- selanjutnya tidak dibatasi. Dapat dilakukan penarikan minimal setelah mengendap satu tahun. Keuntungan 35% untuk penyimpanan.

- f. Simpanan Umroh (SIUMMA). Simpanan Umroh merupakan simpanan yang ditujukan untuk anggota yang memiliki rencana ibadah umroh. Anggota menyetor simpanan awal minimal Rp. 50.000,- selanjutnya tidak dibatasi. Penarikan dapat dilakukan minimal setelah mengendap selama satu tahun. Keuntungan 35% untuk penyimpanan.
- g. Selain memiliki beberapa produk simpanan, KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta juga melayani jasa lainnya, seperti: transfer antar bank dan mini ATM; pelayanan ambulan gratis; pembayaran listrik, PDAM, dll; selain itu juga menerima jasa gadai emas.⁶

6. Produk Pembiayaan KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Jepara

Pada produk penyaluran dana berupa pembiayaan syariah, dengan beberapa syarat yaitu: menjadi anggota BMT Al-Hikmah Semesta, menyerahkan fotokopi KTP suami atau istri, menyerahkan fotokopi KK (Kartu Keluarga), menyertakan fotokopi agunan, dan syarat lain yang dianggap perlu. Berikut ini beberapa produk penyaluran dana pada KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta:

- a. Mudharabah (Pemberian Modal dari Awal). Pembiayaan di peruntukan bagi anggota yang menginginkan permodalan untuk mengembangkan usaha yang dijalankannya. Modal kerja sepenuhnya oleh BMT sedangkan nasabah menyediakan usaha dan manajemen. Hasil keuntungan akan dibagikan berdasarkan kesepakatan bersama sesuai hasil yang diperoleh.

⁶ Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020

- b. Musyarakah (Investasi dengan Bagi Hasil). Akad kesepakatan kerjasama antara BMT Al-Hikmah Semesta dengan nasabah yang masing-masing menyertakan modal untuk digunakan sebagai pembiayaan modal usaha sesuai kesepakatan, dan keuntungan berdasarkan besarnya modal yang disertakan.
- c. Murabahah (Jual Beli Barang). Pembiayaan atas dasar jual beli dimana harga jual didasarkan atas harga asal yang diketahui bersama ditambah keuntungan bagi BMT. Keuntungan adalah selisih harga jual dan beli yang berdasarkan kesepakatan bersama.
- d. Ijarah (Sewa Barang atau Jasa). BMT Al-Hikmah semesta memberikan dana dengan prinsip pemanfaatan atas barang atau jasa tanpa disertai dengan pemindahan hak kepemilikan atau. Anggota mengembalikan pembiayaan jasanya secara angsuran atau tempo sesuai kesepakatan. Keuntungan diambil dari jasa atau ujah berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- e. Rahn (Gadai Barang Berharga). Bentuk pembiayaan dimana BMT Al-Hikmah sebagai penggadai yang menyediakan dana untuk menggadai barang gadaian. Keuntungan berdasarkan atas pemeliharaan dan penyimpanan barang tersebut dengan persetujuan pihak yang menggadaikan (nasabah).
- f. Selain Rahn juga terdapat akad rahn tasjily yang merupakan pembiayaan berupa gadai sertifikat tanah atau BPKB. BMT Al-Hikmah Semesta memberikan pembiayaan senilai 70%-80% dari nilai penaksiran untuk agunan yang diajukan.⁷

⁷ Dokumentasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta pada tanggal 13 Februari 2020

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan, yaitu jenis penelitian dengan berdasarkan kehidupan nyata sebagai tempat melakukan penelitian, sehingga hasilnya menunjukkan keadaan yang sebenarnya.⁸ Cara pengambilan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian mengenai tanggapan responden dilakukan dengan penyebaran angket tentang kualitas pelayanan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan anggota. Penyebaran angket dilakukan dengan cara memberikan angket kepada nasabah atau anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Banyaknya sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 92 orang. Gambaran umum responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Usia Responden

Data mengenai usia responden yang merupakan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Keterangan	Jumlah	Presentase
21-30	25	27%
31-40	27	29%
41-50	29	32%
51-60	11	12%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

b. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis Kelamin, responden terdiri dari responden laki-laki dan responden perempuan yang keseluruhan berjumlah 92 responden. Berikut merupakan data mengenai

⁸ Purwanto, Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan pendidikan. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 167-168.

jenis kelamin responden yang menjadi anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara:

Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	Presentase
Laki-laki	58	63%
Perempuan	34	37%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

c. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Berdasarkan pengisian kuesioner yang telah dilakukan diperoleh data mengenai tingkat pendidikan terakhir dari 92 responden yang merupakan anggota BMT. Data mengenai status pendidikan terakhir responden anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

Keterangan	Jumlah	Presentase
SD	21	23%
SLTP	31	34%
SLTA	25	27%
DIII	4	4%
SI	11	12%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

d. Profesi Responden

Adapun data mengenai pekerjaan dari responden yang menjadi anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5. Deskripsi Responden berdasarkan Profesi

Keterangan	Jumlah	Presentase
Pedagang	15	16%
Tukang Kayu	16	17%
Guru	14	15%
Wiraswasta	30	33%
Lainnya	17	18%
Jumlah	92	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Kualitas Pelayanan Syariah (X1)

Tabel 4.6. Hasil Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Syariah (X1)

Variabel	Item	STS		TS		N		S		SS	
		Fre k.	%	Fre k.	%						
Kualitas Pelayanan Syariah (X1)	P1	9	9,8 %	17	18,5 %	16	17,4 %	30	32,6 %	20	22 %
	P2	10	10,9 %	23	25,0 %	22	23,9 %	28	30,4 %	9	10 %
	P3	25	27,2 %	24	26,1 %	17	18,5 %	20	21,7 %	6	7%
	P4	11	12,0 %	24	26,1 %	24	26,1 %	23	25,0 %	10	11 %
	P5	8	8,7 %	9	9,8 %	29	31,5 %	39	42,4 %	7	8%
	P6	18	19,6 %	17	18,5 %	19	20,7 %	25	27,2 %	13	14 %
	P7	8	8,7 %	21	22,8 %	23	25,0 %	27	29,3 %	13	14 %
	P8	10	10,9 %	22	23,9 %	30	32,6 %	21	22,8 %	9	10 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel tersebut dapat diperoleh hasil bahwa tanggapan dari responden tentang kualitas pelayanan Syariah (X1) dijelaskan sebagai berikut sebagai berikut:

- 1) Tanggapan atas item 1 dapat diketahui bahwa, sebanyak 9,8% menyatakan sangat tidak setuju, 18,5% menyatakan tidak setuju, 17,4% menyatakan netral, 32,6% menyatakan setuju, dan 22% menyatakan sangat setuju.

- 2) Tanggapan atas item 2 dapat diketahui bahwa, 10,9% menyatakan sangat tidak setuju, 25,0% menyatakan tidak setuju, 23,9% menyatakan netral, 30,4% menyatakan setuju, dan 10% menyatakan sangat setuju.
- 3) Tanggapan atas item 3 dapat diketahui bahwa, 27,2% menyatakan sangat tidak setuju, 26,1% menyatakan tidak setuju, 18,5% menyatakan netral, 21,7% menyatakan setuju, dan 7% menyatakan sangat setuju.
- 4) Tanggapan atas item 4 dapat diketahui bahwa, 12,0% menyatakan sangat tidak setuju, 26,1% menyatakan tidak setuju, 26,1% menyatakan netral, 25,0% menyatakan setuju, dan 11% menyatakan sangat setuju.
- 5) Tanggapan atas item 5 dapat diketahui bahwa, 8,7% menyatakan sangat tidak setuju, 9,8% menyatakan tidak setuju, 31,5% menyatakan netral, 42,4% menyatakan setuju, dan 8% menyatakan sangat setuju.
- 6) Tanggapan atas item 6 dapat diketahui bahwa, sebanyak 19,6% menunjukkan sangat tidak setuju, 18,5% menunjukkan tidak setuju, 20,7% menunjukkan netral, 27,2% menunjukkan setuju, dan 14% menunjukkan sangat setuju.
- 7) Tanggapan atas item 7 dapat diketahui bahwa, sebanyak 8,7% menyatakan sangat tidak setuju, 22,8% menyatakan tidak setuju, 25,0% menyatakan netral, 29,3% menyatakan setuju, dan 14% menyatakan sangat setuju.
- 8) Tanggapan atas item 8 dapat diketahui bahwa, sebanyak 10,9% menyatakan sangat tidak setuju, 23,9% menyatakan tidak setuju, 32,6% menyatakan netral, 22,8% menyatakan setuju, dan 10% menyatakan sangat setuju.

b. Kepercayaan (X2)

**Tabel 4.7. Hasil Deskripsi Variabel
Kepercayaan (X2)**

Variabel	Item	STS		TS		N		S		SS	
		Fre k.	%	Fre k.	%						
Kepercayaan (X2)	P1	18	19,6 %	16	17,4 %	13	14,1 %	34	37,0 %	11	12 %
	P2	13	14,1 %	24	26,1 %	23	25,0 %	23	25,0 %	9	10 %
	P3	6	6,5 %	10	10,9 %	28	30,4 %	39	42,4 %	9	10 %
	P4	20	21,7 %	13	14,1 %	20	21,7 %	25	27,2 %	14	15 %
	P5	11	12,0 %	12	13,0 %	31	33,7 %	31	33,7 %	7	8 %
	P6	18	19,6 %	26	28,3 %	17	18,5 %	22	23,9 %	9	10 %
	P7	22	23,9 %	22	23,9 %	11	12,0 %	24	26,1 %	13	14 %
	P8	24	26,1 %	16	17,4 %	8	8,7 %	21	22,8 %	23	25 %

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Dari hasil tabel di atas dapat dilihat tanggapan dari responden tentang kepercayaan (X2) dijelaskan sebagai berikut sebagai berikut:

- 1) Tanggapan atas item 1 dapat diketahui bahwa, sebanyak 19,6% menyatakan sangat tidak setuju, 17,4% menyatakan tidak setuju, 14,1% menyatakan netral, 37,0% menyatakan setuju, dan 12% menyatakan sangat setuju.
- 2) Tanggapan atas item 2 dapat diketahui bahwa, sebesar 14,1% menyatakan sangat tidak setuju, 26,1% menyatakan tidak setuju, 25,0% menyatakan netral, 25,0% menyatakan setuju, dan 10% menyatakan sangat setuju.
- 3) Tanggapan atas item 3 dapat diketahui bahwa, sebesar 6,5% menyatakan sangat tidak setuju, 10,9% menyatakan tidak setuju, 30,4% menyatakan netral, 42,4% menyatakan setuju, dan 10% menyatakan sangat setuju.
- 4) Tanggapan atas item 4 dapat diketahui bahwa, sebesar 21,7% menyatakan sangat tidak setuju, 14,1% menyatakan tidak setuju, 21,7% menyatakan netral, 27,2% menyatakan setuju, dan 15% menyatakan sangat setuju.

- 5) Tanggapan atas item 5 dapat diketahui bahwa, sebesar 12,0% menyatakan sangat tidak setuju, 13,0% menyatakan tidak setuju, 33,7% menyatakan netral, 33,7% menyatakan setuju, dan 7% menyatakan sangat setuju.
- 6) Tanggapan atas item 6 dapat diketahui bahwa, sebanyak 19,6% menyatakan sangat tidak setuju, 28,3% menyatakan tidak setuju, 18,5% menyatakan netral, 23,9% menyatakan setuju, dan 10% menyatakan sangat setuju.
- 7) Tanggapan atas item 7 dapat diketahui bahwa, sebanyak 23,9% menyatakan sangat tidak setuju, 23,9% menyatakan tidak setuju, 12,0% menyatakan netral, 26,1% menyatakan setuju, dan 14% menyatakan sangat setuju.
- 8) Tanggapan atas item 8 dapat diketahui bahwa, sebanyak 26,1% menyatakan sangat tidak setuju, 17,4% menyatakan tidak setuju, 8,7% menyatakan netral, 22,8% menunjukkan setuju, dan 25% menyatakan sangat setuju.

c. Kepuasan Anggota (Y)

Tabel 4.8. Hasil Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota (Y)

variabel	Item	STS		TS		N		S		SS	
		Fre k.	%	Fre k.	%						
Kepuasan Anggota (Y)	P1	17	18,5%	24	26,1%	5	5,4%	27	29,3%	19	21%
	P2	11	12,0%	22	23,9%	16	17,4%	25	27,2%	18	20%
	P3	10	10,9%	21	22,8%	24	26,1%	24	26,1%	13	14%
	P4	11	12,0%	17	18,5%	29	31,5%	25	27,2%	10	11%
	P5	13	14,1%	23	25,0%	20	21,7%	24	26,1%	12	13%
	P6	9	9,8%	13	14,1%	30	32,6%	35	38,0%	5	5%
	P7	9	9,8%	22	23,9%	19	20,7%	30	32,6%	12	13%
	P8	16	17,4%	20	21,7%	15	16,3%	25	27,2%	16	17%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil tabel di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden tentang kepuasan anggota (Y) dijelaskan sebagai berikut sebagai berikut:

- 1) Tanggapan atas item 1 dapat diketahui bahwa, sebanyak 18,5% menyatakan sangat tidak setuju, 26,1% menyatakan tidak setuju, 5,4% menyatakan netral, 29,3% menyatakan setuju, dan 21% menyatakan sangat setuju.
- 2) Tanggapan atas item 2 dapat diketahui bahwa, sebanyak 12,0% menyatakan sangat tidak setuju, 23,9% menyatakan tidak setuju, 17,4% menyatakan netral, 27,2% menyatakan setuju, dan 20% menyatakan sangat setuju.
- 3) Tanggapan atas item 3 dapat diketahui bahwa, 10,9% menyatakan sangat tidak setuju, 22,8% menyatakan tidak setuju, 26,1% menyatakan netral, 26,1% menyatakan setuju, dan 14% menyatakan sangat setuju.
- 4) Tanggapan atas item 4 dapat diketahui bahwa, sebesar 12,0% menunjukkan sangat tidak setuju, 18,5% menunjukkan tidak setuju, 31,5% menunjukkan netral, 27,2% menunjukkan setuju, dan 11% menunjukkan sangat setuju.
- 5) Tanggapan atas item 5 dapat diketahui bahwa, sebanyak 14,1% menyatakan sangat tidak setuju, 25,0% menyatakan tidak setuju, 21,7% menyatakan netral, 26,1% menyatakan setuju, dan 13% menyatakan sangat setuju.
- 6) Tanggapan atas item 6 dapat diketahui bahwa, sebanyak 9,8% menunjukkan sangat tidak setuju, 14,1% menunjukkan tidak setuju, 32,6% menunjukkan netral, 38,0% menunjukkan setuju, dan 5% menunjukkan sangat setuju.
- 7) Tanggapan atas item 7 dapat diketahui bahwa, sebanyak 9,8% menunjukkan sangat tidak setuju, 23,9% menunjukkan tidak setuju, 20,7% menunjukkan netral, 32,6%

menunjukkan setuju, dan 13% menyatakan sangat setuju.

- 8) Tanggapan atas item 1 dapat diketahui bahwa, sebanyak 17,4% menyatakan sangat tidak setuju, 21,7% menyatakan tidak setuju, 16,3% menyatakan netral, 27,2% menyatakan setuju, dan 17% menyatakan sangat setuju.

3. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu bentuk kuesioner. Hasil analisis uji validitas diperoleh dengan cara membandingkan r tabel dengan r hitung. Sedangkan nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r dengan menggunakan rumus $df = n - 2$, dimana (n) merupakan jumlah responden. Pada uji validitas dilakukan dengan mengambil 30 sampel, diperoleh nilai $df = 30 - 2 = 28$. Jadi nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,3610. Jika r tabel kurang dari r hitung maka data tersebut dikatakan valid, hasil Berikut ini merupakan hasil dari uji validitas pada penelitian ini:

Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	R Hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	P1	0,769	Valid
	P2	0,783	Valid
	P3	0,474	Valid
	P4	0,423	Valid
	P5	0,382	Valid
	P6	0,724	Valid
	P7	0,516	Valid
	P8	0,769	Valid
Kepercayaan (X2)	P1	0,678	Valid
	P2	0,696	Valid
	P3	0,421	Valid
	P4	0,747	Valid

	P5	0,406	Valid
	P6	0,488	Valid
	P7	0,521	Valid
	P8	0,429	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	P1	0,607	Valid
	P2	0,723	Valid
	P3	0,661	Valid
	P4	0,380	Valid
	P5	0,394	Valid
	P6	0,576	Valid
	P7	0,560	Valid
	P8	0,661	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dilihat semua item pernyataan dari variabel independen (X1 dan X2) dan semua item pernyataan dari variabel dependen (Y) menunjukkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Maka semua item pernyataan pada variabel independen (X1 dan X2) dan dependen (Y) dikatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan tingkat konsistensi dan kestabilan suatu data berupa skor hasil persepsi dari variabel, baik variabel independen ataupun variabel dependen. Suatu instrumen variabel penelitian dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alfa* lebih dari 0,06. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilit y Coefficie nt	Croncha ch Alfa	Keterang an
Kualitas Pelayanan	8 Item	0,859	Reliabel

n			
Kepercayaan	8 Item	0,827	Reliabel
Kepuasan Anggota	8 Item	0,837	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel hasil uji reliabilitas instrumen diketahui bahwa semua variabel independen (X1 dan X2) dan variabel dependen (Y) memiliki nilai *Cronbach Alfa* lebih dari 0,6. Maka semua variabel independen dan dependen dalam penelitian ini dikatakan reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

Tabel 4.11. Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji	Hasil	Keterangan	
Uji Multikolonieritas	Tolerance	X1 = 0,306 > 0,10	Tidak terjadi multikolonieritas diantara variabel bebas pada model regresi ini.
		X2 = 0,306 > 0,10	
	VIF	X1 = 3,265 < 10	
		X2 = 3,265 < 10	
Uji Autokorelasi	DW = 1,920 N = 92 du = 1,7053 dl = 1,6166 4-du = 2,2947 du < d < 4-du 1,7053 < 1,920 < 2,2947	tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif.	
Uji Heterokedastisitas	Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah, penyebaran titik-titik data juga tidak membentuk suatu pola tertentu.	Tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi ini.	

Uji Normalitas	Titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta menyebar berdasarkan arah garis diagonalnya.	Data berdistribusi normal.
----------------	--	----------------------------

1) Uji Multikolonieritas

Suatu model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolonieritas diantara variabel bebas (independen). Dikatakan tidak terdapat multikolonieritas apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10. Hasil uji multikolonieritas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan Syariah	0,306	3,265	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Kepercayaan	0,306	3,265	Tidak Terjadi Multikolonieritas

Sumber: Data primer yang diolah, 202068

Berdasarkan tabel hasil uji multikolonieritas menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan syariah (X1) memiliki nilai *tolerance* 0,306 dan nilai VIF 3,265. Variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai *tolerance* 0,306 dan nilai VIF 3, 265. Maka semua variabel independen (X1 dan X2) memiliki nilai *toleran* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , dan dikatakan tidak terjadi multikolonieritas.

2) Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah model regresi yang terbebas dari autokorelasi. Uji Durbin-Watson (DW test) dilakukan untuk

mengetahui apakah ada atau tidaknya autokorelasi dalam model regresi. Dari hasil pengolahan data diperoleh hasil:

Tabel 4.13. Hasil Uji Autokorelasi

Du	D	DI	4-du
1,7053	1,920	1,6166	2,2947

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel hasil uji autokorelasi diperoleh nilai nilai d (Durbin Watson) sebesar 1,920 yang kemudian dibandingkan dengan nilai dl dan du yang diperoleh dari tabel Durbin Watson dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dari tabel Durbin Watson dengan 92 responden serta 2 variabel independen, menunjukkan nilai dl sebesar 1,6166 dan nilai du sebesar 1,07053. Maka hasilnya adalah $du < d < 4-du$, dengan perbandingan $1,7053 < 1,920 < 2,2947$. Berdasarkan perbandingan tersebut dapat dikatakan tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif dan dapat diambil kesimpulan penelitian ini diterima.

3) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan variance residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Bentuk regresi dikatakan baik apabila terjadi homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas, dapat ditunjukkan dengan menggunakan pola *Scatterplot*.

Berdasarkan pola gambar *Scatterplot* diperoleh hasil bahwa titik-titik data menyebar disekitar angka 0 (nol), titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah, serta penyebaran titik-titik data juga tidak membentuk suatu pola tertentu. Jadi, diperoleh kesimpulan tidak terjadi heterokedastisitas penelitian.

4) Uji Normalitas

Model regresi antara variabel dependen dan variabel independen dikatakan baik apabila distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu metode yang digunakan dalam uji normalitas ialah dengan melihat normal *probability plot*. Apabila data berdistribusi normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Berdasarkan pola gambar normal *probability plot* menunjukkan hasil uji normalitas bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta menyebar berdasarkan arah garis diagonalnya. Jadi data dalam penelitian model regresi tersebut memiliki distribusi data normal.

c. Uji Hipotesis

Tabel 4.14. Hasil Uji Hipotesis

Uji	Hasil	Keterangan
Analisis Regresi Bergand a	Koefisien X1 = 0,712	Koefisien bernilai positif antara kualitas pelayanan syariah dengan kepuasan anggota. Semakin tinggi kualitas pelayanan syariah maka semakin tinggi kepuasan anggota.
	Koefisien X2 = 0,289	Koefisien bernilai positif antara kepercayaan dengan kepuasan anggota. Semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi kepuasan anggota.
Uji t	X1	t hitung > t tabel (7,822 >
		Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas

		1,98698)	pelayanan syariah terhadap kepuasan anggota.
		Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$	
	X2	t hitung > t tabel (3,393 > 1,98698)	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota.
		Nilai signifikansi $0,001 < 0,05$	
Uji F	F hitung > F tabel (190,839 > 3,10) Nilai signifikansi $0,000 < 0,05$		Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan anggota.
Koefisien Determinasi	$R^2 = 0,807$		Kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan memiliki pengaruh sebesar 80,7% terhadap kepuasan anggota.

1) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi juga digunakan untuk mengetahui kebenaran suatu hipotesis pada suatu penelitian, dengan persamaan regresi $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$. Berdasarkan hasil pengolahan diperoleh hasil analisis regresi berganda berikut ini:

Table 4.15. Hasil Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	0,497	1,294	
Kualitas Pelayanan syariah	0,712	0,091	0,651
Kepercayaan	0,289	0,085	0,283

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel diatas maka persamaan regresi adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 0,497 + 0,712X_1 + 0,289X_2 + e$$

Di mana:

Y : Kepuasan Anggota

a : Konstanta

X1 : Kualitas Pelayanan Syariah

X2 : Kepercayaan

b1 : Koefisien Kualitas Pelayanan Syariah

b2 : Koefisien Kepercayaan

e : Standar Error

Berdasarkan bentuk persamaan regresi tersebut, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta adalah sebesar 0,497.
- Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan syariah (X1) sebesar 0,712. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan syariah (X1) ditingkatkan melalui enam indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan syariah, maka kepuasan anggota akan mengalami kenaikan sebesar 71,2%. Koefisien memiliki nilai positif yang berarti terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan syariah dengan kepuasan anggota. Semakin tinggi kualitas pelayanan syariah, maka semakin tinggi pula

kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

- c) Nilai koefisien regresi kepercayaan (X2) sebesar 0,289. Hal ini menunjukkan bahwa apabila kepercayaan (X2) ditingkatkan melalui indikator dari kepercayaan, maka kepuasan anggota akan mengalami kenaikan sebesar 28,9%. Koefisien memiliki nilai positif yang berarti terdapat pengaruh positif antara kepercayaan dengan kepuasan anggota. Semakin tinggi kepercayaan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.
- d) Variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan syariah dengan koefisien bernilai 0,712 lebih besar dari kepercayaan dengan koefisien bernilai 0,289.

2) Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji t bertujuan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji signifikansi ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai t tabel dengan nilai t hitung. Dalam menggunakan t tabel terlebih dahulu menentukan nilai (df) $n-k$ dengan n merupakan jumlah sampel dan k merupakan jumlah variabel. Maka t tabel menunjukkan $df = 89 (92-3)$ dengan signifikansi 5% ialah sebesar 1,98698. hasil t hitung adalah:

Tabel 4.16. Hasil Uji t

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan Syariah (X1)	7,822	1,98698	0,000	Berpengaruh dan signifikan
Kepercayaan (X2)	3,393	1,98698	0,001	Berpengaruh dan signifikan

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel tersebut, uji signifikansi parameter individual (Uji t) adalah:

- a) Pengaruh kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan anggota

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 7,822 dan nilai t tabel sebesar 1,98698. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($7,822 > 1,98698$) atau nilai signifikansi menunjukkan 0,000 kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis alternatif (H_{a1}) diterima atau terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

- b) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota

Hasil pengujian statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 3,393 dan nilai t tabel sebesar 1,98698. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($3,393 > 1,98698$) dan nilai signifikansi menunjukkan 0,001 kurang dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), hipotesis alternatif (H_{a2}) diterima atau variabel Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

anggota KSPPS BMT Al-Hikmah
Semesta Cabang Kembang Jepara.

3) Uji Signifikansi Persamaan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji signifikansi simultan dapat dilakukan dengan membandingkan nilai antara nilai F hitung dengan F tabel. Untuk menentukan F hitung terlebih dahulu menentukan derajat kebebasan $df_1 = (\text{jumlah variabel} - 1)$ atau $3 - 1 = 2$; $df_2 = (n - k - 1)$ dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen, maka $df_2 = 92 - 2 - 1 = 89$. Dengan signifikansi 5% (0,05) diperoleh F tabel (2;89) sebesar 3,10. Hasil uji signifikan persamaan (Uji F) dapat diketahui pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17. hasil Uji F

Model	F hitung	F tabel	Sig.
1	190,839	3,10	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.15 diperoleh nilai F hitung sebesar 190,839 dan F tabel sebesar 3,10. Hal ini menunjukkan nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($190,839 > 3,10$) dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$), jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan syariah (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan terhadap kepuasan anggota (Y) KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

4) Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat presentase perubahan variabel dependen atau variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel independen atau

variabel bebas (X1 dan X2). Semakin besar nilai R^2 yang diperoleh, maka semakin kuat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil koefisien determinasi (R^2) dari pengaruh kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota adalah:

Tabel 4.18. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien	Nilai
R	0,901
<i>Adjusted R Square</i> (R^2)	0,807
<i>Std. Error of the Estimate</i>	3,475

Sumber: Data yang diolah, 2020

Tabel 4.16 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,807 yang berarti bahwa kualitas pelayanan syariah (X1) dan kepercayaan (X2) memiliki pengaruh sebesar 80,7% terhadap kepuasan anggota (Y). Sedangkan sisanya 13% (100%-80,7%) merupakan faktor lain yang tidak dijelaskan.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara

Hasil uji regresi linier berganda diketahui bahwa kualitas pelayanan syariah (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Persamaan $Y=0,497+0,712X_1+0,289X_2+e$ menunjukkan arah positif antara kualitas pelayanan syariah terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan anggota (Y) adalah sebesar (0,000 < 0,05) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel (7,822 > 1,98698), jadi dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima atau terdapat

pengaruh signifikan kualitas pelayanan syariah (X1) terhadap kepuasan anggota (Y).

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan syariah berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota. Hasil tersebut mempunyai makna bahwa kepuasan anggota akan meningkat apabila kualitas pelayanan ditingkatkan. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Cabang Kembang Jepara.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kualitas pelayanan syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara secara signifikan. Hal tersebut dikarenakan, persepsi kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Berarti semakin baik kualitas pelayanan berakibat kepada semakin baiknya kepuasan anggota. Kualitas pelayanan dapat dapat diketahui dengan cara membandingkan membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh anggota.

Pelayanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara atau lembaga lainnya merupakan faktor yang sangat berperan sebagai dasar bagi anggota untuk memanfaatkan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting dalam persaingan pasar yang sangat kompetitif. Seperti sekarang ini, penampilan, kehandalan, dan jaminan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada anggota merupakan faktor utama yang mempengaruhi kesan utama yang akan dirasakan anggota selama menerima pelayanan dari perusahaan tersebut. Dengan begitu akan muncul persepsi pengguna jasa yaitu anggota terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Persepsi mengenai kualitas pelayanan yang baik akan berakibat pada munculnya

kepuasan, bahkan dapat menciptakan loyalitas, dengan demikian akan mendorong terlaksananya strategi perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan.

Othman dan Owen menjelaskan bahwa konsep kualitas pelayanan dalam perspektif islam adalah bentuk evaluasi dari konsumen atas penyajian jasa oleh suatu lembaga yang menjalankan setiap kegiatannya berdasarkan nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang ditetapkan oleh syariat Islam.⁹

Penelitian ini dikuatkan oleh penelitian Mexano Hans Gery yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai dari hasil variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil t hitung $>$ t tabel ($7,129 > 1,660$) dan tingkat signifikan $<$ α ($0,046 < 0,05$). Jadi secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen The Aliga Hotel Padang.¹⁰

Berdasarkan teori dan hasil statistik dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal tersebut dikarenakan terpenuhinya harapan-harapan yang memuaskan bagi anggota. Kualitas pelayanan dapat dapat diketahui dengan cara membandingkan membandingkan persepsi pengguna layanan atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh anggota.

⁹ Riski Pratama Putra dan Sri Herianingrum, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah surabaya”, *JESTT* 1, no. 9 (2014), 624, diunduh pada 9 Mei, 2020, <http://e-journal.unair.ac.id/index.php/JESTT/article?view/526>

¹⁰ Mexano Hans Gery, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang”, *Menara Ilmu* XII, no. 9 (2018), diunduh pada 15 Oktober, 2019, <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menarailmu/article/download/961/837>

2. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara

Hasil uji regresi linier berganda diketahui bahwa kepercayaan (X₂) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota (Y). Persamaan $Y=0,497+0,712X_1+ 0,289X_2+e$ menunjukkan arah positif antara kepercayaan terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai Sig. untuk pengaruh kepercayaan (X₂) terhadap kepuasan anggota (Y) adalah sebesar ($0,001 < 0,05$) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($3,393 > 1,98698$), maka diketahui bahwa H_{a2} diterima atau terdapat pengaruh signifikan kepercayaan (X₂) terhadap kepuasan anggota (Y).

Hasil analisis menunjukkan variabel kualitas kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota. Hasil tersebut mempunyai makna bahwa kepuasan anggota akan meningkat apabila kepercayaan ditingkatkan. Semakin tinggi kepercayaan, maka semakin tinggi pula kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Cabang Kembang Jepara.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara secara signifikan. Hal tersebut dikarenakan, terciptanya kepercayaan mencerminkan salah satu keberhasilan dari proses pemasaran, karena pada dasarnya kepercayaan yang baik dapat dianggap sebagai pengakuan dan penghargaan dari anggota atau konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan anggota.

Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi anggota tentang reputasi BMT atau perusahaan yang meliputi kemampuan yang dimiliki, kebaik hati, dan juga integritas suatu perusahaan.

Apabila anggota atau konsumen memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasa yang diberikan. Kepuasan diperoleh setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman atau nyaman setelah setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara, maka anggota akan memberikan kepercayaan terhadap KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.hal tersebut menjadikan anggota untuk terus melakukan pelayanan dan pada akhirnya akan merekomendasikan kepada orang lain karena percaya dengan pelayanan yang diberikan KSPPS BMT al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

Kepercayaan menurut Bernes adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan ini melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan dapat dipercaya.¹¹

Penelitian ini dikuatkan oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel kepercayaan sebesar $4,415 > 1,671$ t tabel dan nilai Sig. t sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa H_2 diterima, yang memiliki arti bahwa secara

¹¹ Muhammad In'amul Chulaifi dan Endang Setyowati, ” Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Travel Umrah Dan Haji Pada Pt. Sebariz Warna Berkah Di Surabaya”, *Jurnal Hasil Penelitian LPPM Untag Surabaya* 03, no. 01 (2018): 44, diunduh pada 26 November, 2019, <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jhp17/article/view/1249>

parsial variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.¹²

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Syariah dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara

Kualitas pelayanan syariah (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan anggota (Y) KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara. Hal tersebut diketahui dari nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel ($190,839 > 3,10$) dengan signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$), maka hipotesis alternatif (H_{a3}) diterima, atau terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan syariah (X1) dan kepercayaan (X2) secara simultan terhadap kepuasan anggota (Y) KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

Hasil uji model regresi linier berganda dengan melihat koefisien regresi menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan anggota. Peningkatan kualitas pelayanan syariah akan meningkatkan kepuasan anggota. Begitu pula dengan peningkatan kepercayaan akan meningkatkan kepuasan anggota.

Variabel kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelayanan sebesar 80,7%, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini. Jadi dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh keterangan bahwa secara simultan kedua variabel

¹² Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal Manajemen Unud* 4, no.5 (2015), diunduh pada 27 November, 2019, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11823/8865>

independen yaitu kualitas pelayanan syariah dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, dengan melihat besarnya pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen, dapat dikatakan terciptanya kepuasan anggota adalah karena layanan yang dimiliki oleh kspps bmt al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara.

Berdasarkan kedua variabel independen yang diuji yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara adalah kualitas pelayanan syariah, hal ini dikarenakan kinerja layanan yang diberikan oleh KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta cabang Kembang Jepara secara umum dapat memenuhi harapan anggota baik dari segi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, produk-produk fisik, dan kepatuhan syariah. Variabel berikutnya yang mempengaruhi kepuasan anggota KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta adalah kepercayaan. Tiga indikator indikator dalam variabel kepercayaan yaitu kemampuan, kebaikan hati, dan integritas secara umum dapat menciptakan keyakinan bagi anggota bahwa reputasi KSPPS BMT Al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara dikategorikan baik. Dengan adanya persepsi baik yang timbul maka berakibat pada munculnya kepuasan bagi anggota KSPPS BMT al-Hikmah Semesta Cabang Kembang Jepara, hal tersebut juga berlaku bagi lembaga keuangan ataupun perusahaan lainnya.

Menurut Kotler dan Keller kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan seseorang baik yang dinyatakan maupun tersirat. Sedangkan pelayanan merupakan tindakan atau kinerja yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lain.¹³ Pelanggan akan cenderung

¹³ Abdurrohman Kasdi dan Saifudin, "Influence of Sharia Service Quality, Islamic Values, and Destination Image Toward Loyalty Visitor's on

menilai dan melihat apa yang sudah dirasakan dan dinikmati atau dikonsumsi. terdapat beberapa hal yang menyebabkan pelanggan akan percaya terhadap suatu perusahaan, dalam hal ini industri jasa keuangan, diantaranya: citra perusahaan dan perhatian.¹⁴

Penelitian ini diperkuat penelitian sebelumnya oleh Ahmad Guspul yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi Kasus pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara simultan F hitung $>$ F tabel ($146,498 > 3,091$) maka H_0 ditolak. Hal ini berarti kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo.¹⁵



Great Mosque of Demak", *International Journal of Islamic Business and Economics (IJIBEC)* 3, no. 2 (2019): 164-165.

¹⁴ Ahmad Guspul dan Awaludin Ahmad, "Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah Di Wonosobo", *jurnal PPKM III*, (2014): 158, diunduh pada 15 Oktober, 2019, <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/articleview/253/118>

¹⁵ Ahmad Guspul, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)", *Jurnal PPKM UNSIQ I*, (2014), diunduh pada 15 Oktober, 2019, <https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/ppkm/article/download/232/110>