

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Umum KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang

##### a. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang bergerak dengan sangat pesat, khususnya berkaitan dengan lembaga keuangan mikro, maka Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Orsat Rembang pada tahun 1996 berupaya untuk menggerakkan organisasi dengan mendirikan sebuah lembaga keuangan mikro yang memberdayakan ummat untuk mencapai kesejahteraan. Berdirinya Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera (KSPPS BMT BUS) diprakarsai oleh tokoh-tokoh pengurus Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Orsat Rembang. KSPPS BMT BUS didirikan pada tanggal 10 November 1996, berlokasi di daerah pesisir Utara Jawa di Lasem. Berdirinya BMT BUS berupaya untuk menjawab kebutuhan masyarakat dan pengusaha kecil dalam bentuk permodalan. Bukan hanya itu, dengan berdirinya BMT BUS diharapkan mampu mengurangi praktik keuangan seperti rentenir.<sup>1</sup>

Pada awalnya, BMT tidak memiliki badan hukum yang resmi. BMT berkembang sebagai Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM). Kemudian, oleh lembaga pembina BMT bernama PInBUK (Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil), BMT diarahkan untuk berbadan hukum Koperasi Serba Usaha (KSU). Dengan berjalannya waktu badan hukum yang semula KSU disempurnakan

---

<sup>1</sup> *Profil*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/>.

menjadi Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Kemudian disempurnakan kembali menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera (KJKS BMT BUS) dan seiring dengan berjalannya waktu kini semakin berkembang dan menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Baitul Maal wat Tamwil Bina Ummat Sejahtera yang sekarang kita kenal dengan nama KSPPS BMT BUS.<sup>2</sup>

Berbagai keberhasilan yang telah dicapai seperti penghargaan Bank Syariah Mandiri (BSM) Award untuk kategori Koperasi Jasa Keuangan Syariah tahun 2008 dan penghargaan dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia sebagai koperasi berprestasi untuk kelompok simpan pinjam tahun 2010, mampu menempatkan KSPPS BMT BUS sebagai koperasi terbesar nomor 2 se-Indonesia ditahun 2014. Untuk itu, KSPPS BMT BUS selalu berusaha meningkatkan mutu dengan standar yang baik dengan mendapatkan sertifikat ISO 9001-2000 dengan masa berlaku 16 februari 2007 sampai dengan 15 februari 2010, ISO 9001-2008 dengan masa berlaku 16 februari 2010 sampai dengan 15 februari 2013, ISO 9001-2008 dengan masa berlaku 16 februari 2013 sampai dengan 15 februari 2016 dan berlangsung sampai dengan saat ini, dan standar ini akan terus diperbaiki.<sup>3</sup>

b. Motto, Visi dan Misi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

1) Motto

Wahana kebangkitan ekonomi ummat yaitu dari ummat untuk ummat sejahtera untuk semua.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> *Profil*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/>.

<sup>3</sup> *Profil*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/>.

<sup>4</sup> *Profil*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/>.

- 2) Visi  
Menjadi lembaga jasa keuangan syariah terdepan dalam melakukan pendampingan usaha kecil dan menengah yang mandiri.<sup>5</sup>
- 3) Misi
  - a) Membangun lembaga jasa keuangan syariah yang mampu memberdayakan jaringan ekonomi syariah, sehingga menjadi ummat yang mandiri.
  - b) Menjadikan lembaga jasa keuangan syariah yang tumbuh dan berkembang melalui kemitraan yang sinergi dengan lembaga syariah lain, sehingga mampu membangun tatanan ekonomi yang penuh kesetaraan dan keadilan.
  - c) Mengutamakan mobilitas pendanaan atas dasar ta'awun dari golongan aghniya, untuk kemudian disalurkan ke pembiayaan ekonomi mikro, kecil dan menengah serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infak, dan sedekah guna mempercepat proses menyejahterakan ummat, sehingga terbebas dari dominasi ekonomi ribawi.
  - d) Mengupayakan peningkatan permodalan sendiri, modal dari para pendiri, anggota, pengelola dan segenap potensi ummat, sehingga menjadi lembaga jasa keuangan syariah yang sehat dan tangguh.
  - e) Mewujudkan lembaga yang mampu memberdayakan, membebaskan dan membangun keadilan ekonomi ummat, sehingga menghantarkan ummat Islam sebagai *Khoera Ummat*.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *Visi dan Misi*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/visi-misi/>.

<sup>6</sup> *Visi dan Misi*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/visi-misi/>.

- c. Budaya kerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera  
KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sebagai lembaga jasa keuangan syariah menetapkan budaya kerja dengan prinsip-prinsip syariah yang mengacu pada sikap akhlaul karimah dan kerahmatan. Sikap tersebut terinspirasi dari empat sifat Rasulullah saw. yang disingkat SAFT, yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup>
- 1) Siddiq  
Menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berpikir, berkata benar, bersikap terpuji dan mampu jadi teladan.
  - 2) Amanah  
Menjadi terpercaya, peka, obyektif dan disiplin serta penuh tanggungjawab. Melaksanakan tugas secara tepat waktu, tepat guna dan tepat manfaat. Melaksanakan tugas dengan maksimal untuk mencapai hasil yang optimal.
  - 3) Fathonah  
Profesionalisme dengan penuh inovasi, cerdas, terampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan, menjunjung tinggi kode etik lembaga.
  - 4) Tabligh  
Kemampuan dan keterampilan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan pemberdayaan yang penuh keadilan.<sup>8</sup>
- d. Prinsip Operasional KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera
- 1) Pemberdayaan  
KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera merupakan lembaga jasa keuangan mikro syariah yang selalu mentransfer ilmu

---

<sup>7</sup> *Budaya Kerja*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/budaya-kerja/>.

<sup>8</sup> *Budaya Kerja*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/budaya-kerja/>.

kewirausahaan melalui pendampingan manajemen, pengembangan sumberdaya insani dan teknologi tepat guna, kerjasama antar bidang finansial dan pemasaran, sehingga mampu memberdayakan wirausaha-wirausaha baru yang siap menghadapi persaingan dan perubahan pasar.<sup>9</sup>

## 2) Keadilan

Sebagai *intermediary institution*, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera menerapkan azas kesepakatan, keadilan, kesetaraan dan kemitraan, baik antara lembaga dan anggota maupun antara sesama anggota dalam menerapkan bagi hasil usaha.<sup>10</sup>

## 3) Pembebasan

Sebagai lembaga jasa keuangan mikro syariah, KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera yang berazaskan pada akhlaqul karimah dan kerahmatan, melalui produk-produknya insyaAllah akan mampu membebaskan ummat dari penjajahan ekonomi, sehingga menjadi pelaku ekonomi yang mandiri dan siap menjadi tuan di negeri sendiri.<sup>11</sup>

## e. Struktur Organisasi KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang

Susunan pengurus KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

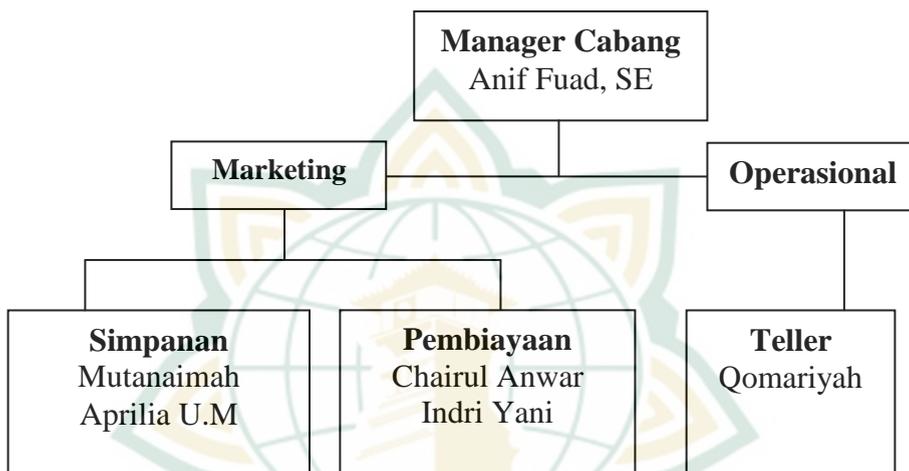
<sup>9</sup> *Prinsip Kerja*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/prinsip-kerja/>.

<sup>10</sup> *Prinsip Kerja*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/prinsip-kerja/>.

<sup>11</sup> *Prinsip Kerja*, Diakses pada Sabtu, 7 Desember 2019, <https://www.bmtbus.co.id/profil/prinsip-kerja/>.

<sup>12</sup> Anis Fuad, Struktur Organisasi KSPPS BMT BUS Cabang Sedan, 9 Desember 2019.

**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi KSPPS BMT BUS Cabang Sedan**  
**Rembang**



f. Produk-produk KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

1) Produk Simpanan

a) Simpanan Sukarela Lancar (Si Relat)

Si Relat merupakan produk simpanan anggota yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang memungkinkan anggota dapat melakukan transaksi penyimpanan atau penarikan setiap saat. Nisbah bagi hasil pada tiap bulannya diperhitungkan 30% dari pendapatan KSPPS BMT BUS.<sup>13</sup>

b) Simpanan Sukarela Berjangka (Si Suka)

Si Suka merupakan produk simpanan berjangka yang bisa di ambil pada saat jatuh tempo atau jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan. Si Suka dikelola dengan berdasarkan prinsip mudharabah.

<sup>13</sup> Brosur Simpanan KSPPS BMT BUS.

- (1) Jangka waktu 1 bulan, maka nisbahnya 35%.
- (2) Jangka waktu 3 bulan, maka nisbahnya 40%.
- (3) Jangka waktu 6 bulan, maka nisbahnya 45%.
- (4) Jangka waktu 12 bulan, maka nisbahnya 50%.<sup>14</sup>

c) Simpanan Siswa Pendidikan (Si Sidik)

Si Sidik merupakan produk simpanan yang dilakukan untuk melakukan perencanaan biaya pendidikan siswa sekolah mulai dari umur 0 sampai perguruan tinggi yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah. Simpanan dipersiapkan sebagai penunjang untuk biaya pendidikan dengan cara penyetorannya setiap bulan dan pengambilannya dilakukan saat siswa akan masuk perguruan tinggi. Besarnya setoran simpanan yang dapat dipilih berdasarkan kelas Si Sidik adalah sebagai berikut:<sup>15</sup>

- (1) Si Sidik Kelas A : Rp. 200.000
- (2) Si Sidik Kelas B : Rp. 150.000
- (3) Si Sidik Kelas C : Rp. 100.000

d) Si Mapan

Si Mapan merupakan produk simpanan yang dipersiapkan untuk hari tua, yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah. Setoran Si Mapan per bulan Rp. 25.000 sampai dengan Rp. 500.000, dengan masa kepesertaan (jangka waktu) minimal 5 tahun sampai dengan 30 tahun.<sup>16</sup>

e) Simpanan Umrah dan Haji (Si Haji)

Si Haji merupakan produk simpanan bagi anggota yang berencana untuk

<sup>14</sup> Brosur Simpanan KSPPS BMT BUS.

<sup>15</sup> Brosur Simpanan KSPPS BMT BUS.

<sup>16</sup> Brosur Simpanan KSPPS BMT BUS.

menunaikan ibadah haji dan atau umrah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah. Setoran awal sebesar Rp. 500.000, kemudian setoran selanjutnya disesuaikan dengan rencana tahun keberangkatan. Penarikan simpanan dapat dilakukan jika jangka waktu perjanjian sudah berakhir atau sudah memenuhi jumlah minimal untuk mendapatkan nomor porsi haji yaitu senilai Rp. 25.000.000 (sesuai dengan ketentuan saat ini dan bisa berubah sewaktu-waktu.<sup>17</sup>

2) Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan mudharabah merupakan kerjasama antara pemilik modal yaitu KSPPS BMT BUS dengan pengelola atau anggota yang memerlukan modal yang digunakan untuk mengembangkan usahanya. Akad yang digunakan merupakan akad mudharabah yaitu melalui kesepakatan pembagian nisbah (bagi hasil) yang mana sebelumnya telah disepakati bersama. Pembiayaan mudharabah melayani pembiayaan dalam beberapa bidang diantaranya pertanian, perdagangan, jasa, perikanan, industri dan lain-lain yang termasuk usaha produktif yang halal. Ketentuan yang diterapkan dalam pembiayaan ini adalah diperuntukkan bagi perorangan dan badan usaha serta jangka waktu pembiayaan maksimal 3 tahun.<sup>18</sup>

b) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan murabahah merupakan pembiayaan dalam bentuk pengadaan atau jual beli barang. Akad yang digunakan

---

<sup>17</sup> Brosur Simpanan KSPPS BMT BUS.

<sup>18</sup> Brosur Pembiayaan KSPPS BMT BUS.

merupakan akad murabahah yaitu tambahan keuntungan yang telah disepakati. Sistem yang digunakan yaitu dengan pihak KSPPS BMT BUS akan melakukan pembelian atau pemesanan barang sesuai dengan permintaan dari anggota, kemudian barang tersebut dijual kepada anggota sebesar harga beli ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati sebelumnya. Pembiayaan murabahah dapat digunakan untuk pembiayaan modal usaha kerja, investasi maupun konsumtif. Ketentuan yang diterapkan dalam pembiayaan ini adalah perorangan dan badan usaha, harga jual kepada anggota adalah harga beli ditambah dengan margin sesuai kesepakatan dan jangka waktu pembiayaan maksimal 3 tahun.<sup>19</sup>

## **2. Deskripsi Karakteristik Responden**

Deskripsi karakteristik responden merupakan gambaran yang digunakan untuk menguraikan identitas responden dalam penelitian ini. Dengan menguraikan identitas dari responden, maka akan diketahui kondisi dari responden yang dapat memberikan informasi untuk memahami hasil dari penelitian ini. Deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 4 yaitu sebagai berikut :

### **a. Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun data karakteristik responden menurut jenis kelamin disajikan dalam tabel sebagai berikut :

---

<sup>19</sup> Brosur Pembiayaan KSPPS BMT BUS.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	19	19.2%
2	Perempuan	80	80.8%
Total		99	100%

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Dari tabel di atas karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat diketahui bahwa sampel yang menjadi responden terbesar adalah jenis kelamin perempuan yaitu 80 orang dengan presentase 80.8%. Dan sisanya adalah responden jenis kelamin laki-laki yaitu 19 orang dengan presentase 19.2%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata anggota yang melakukan transaksi simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang didominasi oleh jenis kelamin perempuan.

#### **b. Usia Responden**

Adapun data karakteristik responden menurut usia disajikan dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	21-25	16	16.2%
2	26-30	16	16.2%
3	31-35	15	15.2%
4	36-40	20	20.2%
5	41-45	25	25.3%
6	46-50	1	1.0%
7	>50	6	6.1%
Total		99	100%

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Dari tabel di atas karakteristik responden menurut usia dapat diketahui bahwa sampel yang menjadi responden didominasi oleh usia antara 41-45 tahun dengan presentase 25.3%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata anggota yang melakukan transaksi simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang didominasi oleh usia antara 41-45 tahun.

### c. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir dalam penelitian ini terbagi menjadi empat yaitu SD, SMP, SMA dan S1. Adapun data karakteristik responden menurut pendidikan terakhir disajikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Menurut Usia**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	37	37.4%
2	SMP	28	28.3%
3	SMA	28	28.3%
4	S1	6	6.1%
Total		99	100%

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Dari tabel di atas karakteristik responden menurut pendidikan terakhir dapat diketahui bahwa sampel yang menjadi responden lebih banyak memiliki jenjang pendidikan SD yaitu sebanyak 37 orang dengan presentase 37.4%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata anggota yang melakukan transaksi simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang memiliki jenjang pendidikan terakhir SD.

#### d. Lama Menjadi Anggota

Adapun data karakteristik responden menurut berapa lama telah menjadi anggota disajikan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.4**

#### **Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Anggota**

No	Keanggotaan (Th)	Jumlah	Persentase
1	1 – 2	84	84.8%
2	3 – 4	12	12.1%
3	>5	3	3.0%
Total		99	100%

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Dari tabel di atas karakteristik responden menurut lama menjadi anggota dapat diketahui bahwa sampel yang menjadi responden terbesar telah menjadi anggota selama antara 1 – 2 tahun dengan presentase 84.8%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata anggota yang melakukan transaksi simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang telah menjadi anggota selama antara 1 – 2 tahun.

### 3. Deskripsi Data Responden

#### a. Variabel Kepercayaan

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai kepercayaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.5**  
**Tanggapan Responden Mengenai**  
**Kepercayaan**

Pernyataan	Tanggapan Responden (Frekuensi)					Jumlah (skor x frekuensi)	Rata- rata
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	0	2	37	51	9	364	3,7
2	0	2	35	51	11	368	3,7
3	0	3	44	47	5	351	3,5
4	0	1	43	48	7	358	3,6
5	0	2	44	52	1	349	3,5
6	0	2	28	59	10	374	3,8
7	0	5	39	48	7	354	3,6
Jumlah	0	17	270	356	50	2518	3,6

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden setuju mengenai kepercayaan dibangun melalui integritas, kompetensi, konsistensi, loyalitas dan keterbukaan yang diberikan KSPSS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang kepada anggotanya. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata jawaban dari responden atas kuesioner kepercayaan adalah setuju.

**b. Variabel Kualitas Pelayanan**

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai kepercayaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.6**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kualitas**  
**Pelayanan**

Pernyataan	Tanggapan Responden (Frekuensi)					Jumlah (skor x frekuensi)	Rata- rata
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	0	1	52	43	3	345	3,5
2	0	2	37	54	6	361	3,6
3	0	2	36	54	7	363	3,7
4	0	3	46	45	5	349	3,5
5	0	2	32	62	3	363	3,7
6	0	3	29	59	8	369	3,7
7	0	3	40	52	4	354	3,6
8	0	3	42	46	8	356	3,6
9	0	0	33	56	10	373	3,8
10	0	1	33	57	8	369	3,7
11	0	0	44	50	5	357	3,6
12	0	1	41	49	8	361	3,6
13	0	3	44	44	8	354	3,6
14	0	0	39	52	8	365	3,7
15	0	5	43	46	5	348	3,5
Jumlah	0	29	591	769	96	5387	3,6

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden setuju mengenai kualitas pelayanan yang baik dapat ditunjukkan melalui *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (terjaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (berwujud). Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata jawaban dari responden atas kuesioner kualitas pelayanan adalah setuju.

**c. Variabel Kepuasan Anggota**

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai kepuasan anggota dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota**

Pernyataan	Tanggapan Responden (Frekuensi)					Jumlah (skor x frekuensi)	Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	0	1	28	61	9	375	3,8
2	0	0	31	57	11	376	3,8
3	0	0	49	46	4	351	3,5
4	0	3	42	49	5	353	3,6
5	0	0	34	53	12	374	3,8
6	0	0	37	58	4	363	3,7
7	0	2	39	53	5	358	3,6
Jumlah	0	6	260	377	50	2550	3,7

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden setuju mengenai kepuasan anggota yang ditunjukkan melalui adanya kualitas pelayanan yang baik, simpanan yang sesuai dengan kemampuan anggota, sesuai dengan harapan anggota, merasa aman dan puas atas produk yang digunakan. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata jawaban dari responden atas kuesioner kepuasan anggota adalah setuju.

**d. Variabel Loyalitas Anggota**

Tanggapan responden atas pernyataan mengenai loyalitas anggota dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Anggota**

Pernyataan	Tanggapan Responden (Frekuensi)					Jumlah (skor x frekuensi)	Rata-rata
	STS	TS	N	S	SS		
	1	2	3	4	5		
1	0	1	37	52	9	366	3,7
2	0	2	31	57	9	370	3,7
3	0	2	46	48	3	349	3,5
4	0	2	31	60	6	367	3,7
5	0	4	39	49	7	356	3,6
6	0	0	26	60	13	383	3,9
Jumlah	0	11	210	326	47	2191	3,7

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden setuju mengenai anggota yang loyal adalah anggota yang telah melakukan transaksi berulang kali, hanya menggunakan produk dari KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang, menyarankan kepada kerabat untuk menggunakan produk yang sama dengan yang digunakan responden dan memiliki rasa percaya dan aman dalam menggunakan produk dari KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.

**4. Hasil Uji Instrumen**

**a. Uji Validitas (Responden)**

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Intrumen (Responden)**

Variabel	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kepercayaan (X1)	X1.1	0,567	0,1975	Valid
	X1.2	0,569	0,1975	Valid
	X1.3	0,666	0,1975	Valid
	X1.4	0,664	0,1975	Valid

	X1.5	0,647	0,1975	<i>Valid</i>
	X1.6	0,594	0,1975	<i>Valid</i>
	X1.7	0,584	0,1975	<i>Valid</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,434	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.2	0,393	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.3	0,480	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.4	0,489	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.5	0,338	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.6	0,443	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.7	0,395	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.8	0,562	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.9	0,433	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.10	0,493	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.11	0,525	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.12	0,541	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.13	0,576	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.14	0,421	0,1975	<i>Valid</i>
	X2.15	0,300	0,1975	<i>Valid</i>
Kepuasan Anggota (X3)	X3.1	0,648	0,1975	<i>Valid</i>
	X3.2	0,593	0,1975	<i>Valid</i>
	X3.3	0,647	0,1975	<i>Valid</i>
	X3.4	0,700	0,1975	<i>Valid</i>
	X3.5	0,603	0,1975	<i>Valid</i>
	X3.6	0,496	0,1975	<i>Valid</i>
	X3.7	0,570	0,1975	<i>Valid</i>
Loyalitas Anggota (Y)	Y.1	0,588	0,1975	<i>Valid</i>
	Y.2	0,604	0,1975	<i>Valid</i>
	Y.3	0,678	0,1975	<i>Valid</i>
	Y.4	0,608	0,1975	<i>Valid</i>
	Y.5	0,655	0,1975	<i>Valid</i>
	Y.6	0,507	0,1975	<i>Valid</i>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019

Uji validitas (responden) dilakukan dengan cara membandingkan antara  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$ . Penentuan  $r_{tabel}$  dimulai dengan mencari besarnya

*degree of freedom* (df) dengan rumus  $df = n-2$ , dalam hal ini  $n$  merupakan jumlah sampel dan  $k$  merupakan jumlah konstruk atau variabel. Maka  $df = 99-2 = 97$  dengan  $\alpha$  0,05 didapatkan  $r_{tabel}$  sebesar 0,1975. Jadi apabila nilai dari  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

Dari hasil pengujian tabel di atas dapat diketahui bahwa uji validitas (responden) atas variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota dikatakan valid karena  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  serta memiliki nilai positif dan signifikan.

#### b. Uji Reliabilitas (Responden)

Tabel 4.10

#### Hasil Uji Reliabilitas Instrumen (Responden)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepercayaan (X1)	0,719	<i>Reliabel</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	0,727	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Anggota (X3)	0,717	<i>Reliabel</i>
Loyalitas Anggota (Y)	0,656	<i>Reliabel</i>

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach's Alpha* yaitu dengan ketentuan *Cronbach's Alpha* > 0,60. Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai dari *Cronbach's Alpha* atas variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota lebih besar dari 0,60. Sehingga pernyataan yang telah diuji ke responden dikatakan reliabel.

**5. Uji Analisis Data**

**a. Uji Asumsi Klasik**

**1) Uji Multikorelasi**

Uji multikorelasi digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya gejala korelasi antara variabel independen satu dengan yang lainnya. Ketentuan yang digunakan dalam uji multikorelasi adalah dengan melihat nilai dari tolerance atau nilai VIF yaitu nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Model regresi yang baik adalah yang tidak memiliki korelasi di antara variabel independen.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Multikorelasi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.693	3.429		1.952	.054		
Total.X1	.203	.076	.244	2.654	.009	.996	1.004
Total.X2	.198	.052	.372	3.802	.000	.878	1.139
Total.X3	-.020	.087	-.022	-2.30	.819	.880	1.136

a. Dependent Variable:  
Total.Y

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

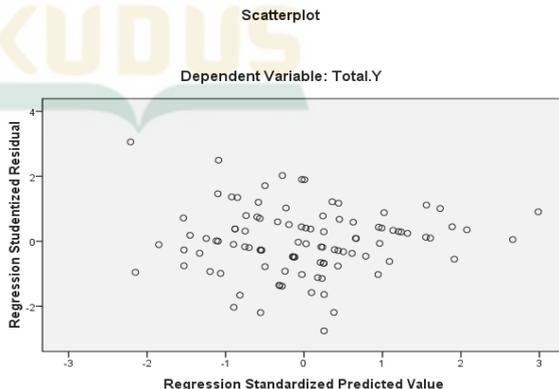
Dari hasil tabel di atas dapat diketahui nilai tolerance dan VIF dari variabel

kepercayaan adalah  $0,996 > 0,1$  dan  $1,004 < 10,00$ , nilai tolerance dan VIF dari variabel kualitas pelayanan adalah  $0,878 > 0,1$  dan  $1,139 < 10,00$ , serta nilai tolerance dan VIF dari variabel kepuasan anggota adalah  $0,880 > 0,1$  dan  $1,136 < 10,00$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikorelasi antar variabel independen.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui keadaan di mana terjadi ketidaksamaan varian residual dari pengamatan satu ke pengamatan lainnya pada model regresi. Ketentuan yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot dari hasil olah data. Jika titik-titik pada grafik membentuk pola tertentu yang teratur, maka dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika titik-titik pada grafik menyebar dan berada di atas dan bawah angka 0 sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

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



Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019

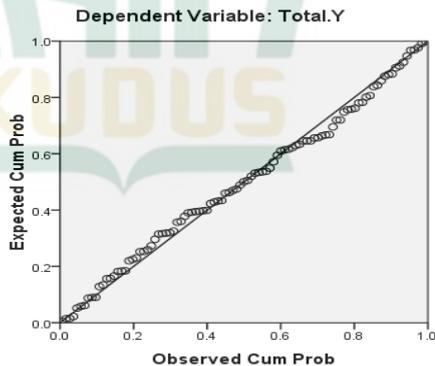
Dari hasil gambar di atas dapat diketahui bahwa titik-titik pada grafik menyebar dan berada di atas dan bawah angka 0 sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi nilai residu dari regresi. Ketentuan yang digunakan dalam uji normalitas adalah dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dikatakan normal. Sebaliknya jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi dikatakan tidak normal.

**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Dari hasil gambar di atas dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal,

maka model regresi dikatakan normal. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal.

**b. Uji Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi ganda digunakan sebagai pengujian hipotesis pada penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel kepercayaan, kualitas pelayanan, dan kepuasan terhadap loyalitas anggota simpanan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang. Model persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Setelah dilakukan oleh data menggunakan program SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.693	3.429		1.952	.054
Kepercayaan	.203	.076	.244	2.654	.009
Kualitas Pelayanan	.198	.052	.372	3.802	.000
Kepuasan Anggota	-.020	.087	-.022	-.230	.819

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Berdasarkan tabel di atas, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 6,693 + 0,203X_1 + 0,198X_2 - 0,020X_3 + e$$

Arti dari model persamaan regresi linier berganda di atas sebagai berikut :

- 1) Nilai konstan sebesar 6,693 menunjukkan bahwa jika nilai variabel independen dianggap konstan, maka besarnya loyalitas anggota 6,693%.
- 2) Nilai koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,203. Hal ini menunjukkan bahwa jika meningkatnya kepercayaan sebesar 100%, maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 20,3% dengan anggapan variabel lainnya konstan.
- 3) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,198. Hal ini menunjukkan bahwa jika meningkatnya kualitas pelayanan sebesar 100%, maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 19,8% dengan anggapan variabel lainnya konstan.
- 4) Nilai koefisien regresi kepuasan anggota sebesar - 0,020. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepuasan anggota menurun, maka loyalitas anggota akan menurun sebesar - 0,02%.

### c. Uji Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Setelah dilakukan oleh data menggunakan program SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Determinasi**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.450 <sup>a</sup>	.203	.178	2.092

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Berdasarkan tabel di atas didapatkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,178. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota memiliki kontribusi sebesar 17,8% dalam menciptakan loyalitas anggota dan sisanya sebesar 82,2% dipengaruhi oleh kontribusi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **d. Uji t (Parsial)**

Uji signifikansi parameter parsial digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Signifikansi parameter individual didapatkan dengan ketentuan nilai  $\text{sig} < 0,05$ . Uji ini dilakukan menggunakan uji statistik t dengan ketentuan jika  $t_{\text{hitung}} >$  dari  $t_{\text{tabel}}$  diterima dan sebaliknya jika  $t_{\text{hitung}} <$  dari  $t_{\text{tabel}}$  ditolak. Tabel distribusi t dicari menggunakan rumus  $df = n - k - 1$ , dimana n merupakan sampel dan k merupakan variabel independen. Sehingga  $df = 99 - 3 - 1 = 95$  dengan taraf signifikan yang digunakan 0,05 (dua sisi 0,025) didapatkan nilai t tabelnya sebesar 1,985. Setelah dilakukan oleh data menggunakan program SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.693	3.429		1.952	.054
	Kepercayaan	.203	.076	.244	2.654	.009
	Kualitas Pelayanan	.198	.052	.372	3.802	.000
	Kepuasan Anggota	-.020	.087	-.022	-.230	.819

a. Dependent Variable:  
 Loyalitas Anggota

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Penjelasan dari hasil uji t pada setiap variabel independen adalah sebagai berikut :

1) Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa nilai sig untuk pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota adalah sebesar  $0,009 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,654 > 1,985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas anggota dengan arah positif.

2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui nilai sig untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota adalah sebesar

$0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar  $3,802 > 1,985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota dengan arah positif.

### 3) Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui nilai sig untuk pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota adalah sebesar  $0,819 > 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar  $-0,230 < 1,985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota dengan arah negatif.

#### e. Uji F (Simultan)

Uji signifikansi parameter simultan digunakan untuk mengetahui variabel independen dapat berpengaruh secara bersama-sama dengan signifikan terhadap variabel dependen. Ketentuan yang digunakan adalah jika  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$  maka diterima dan sebaliknya jika  $F_{hitung} <$  dari  $F_{tabel}$  maka ditolak, dengan menggunakan tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ) dan  $df_2 = (n-k-1) = (99-3-1) = 95$  didapatkan nilai F tabelnya sebesar 2,70. Setelah dilakukan oleh data menggunakan program SPSS, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	105.691	3	35.230	8.053	.000 <sup>a</sup>
	Residual	415.602	95	4.375		
	Total	521.293	98			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan terhadap loyalitas anggota adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $8,053 > F$  tabel 2,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan terhadap loyalitas anggota dengan arah positif.

## B. Pembahasan

### 1. Uji Hipotesis

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Hipotesis**

No	Keterangan	Nilai
1	Konstanta	6,693
	Kepercayaan (X1)	0,203
	Kualitas Pelayanan (X2)	0,198
	Kepuasan Anggota (X3)	-0,020
2	Nilai t Kepercayaan (X1)	2,654 sig
	Nilai t Kualitas Pelayanan (X2)	0,009
		3,802 sig

	Nilai t Kepuasan Anggota (X3)	0,000 -0,230 sig 0,819
3	Nilai F	8,053
4	R square	0,203
	Adjusted R square	0,178
	Std. Error of the estimate	2,092

*Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2019*

**a. Hipotesis 1 : Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota**

Kepercayaan memiliki peranan yang sangat penting dalam membangun hubungan, utamanya pada jenis usaha jasa yang berhubungan dengan ketidakpastian, risiko, dan kurangnya komunikasi antar pihak yang saling berhubungan sehingga terjadi kekeliruan informasi. Hal ini menyebabkan penyedia jasa harus mendapatkan kepercayaan penuh dari pelanggan.<sup>20</sup>

Hasil dari pengolahan data primer yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai dari pengujian t variabel kepercayaan adalah nilai sig  $0,009 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} >$  dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,654 > 1,985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti variabel kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota dengan arah positif di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.

Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Syaifullah. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam. Hal ini diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dalam penelitian keduanya dapat menemukan bahwa

---

<sup>20</sup> Farida Jasfar, *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, ed. Risman Sikumbang, (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2009), 164-167.

kualitas yang berhubungan langsung dengan kepuasan, kepercayaan, dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas.<sup>21</sup>

**b. Hipotesis 2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota**

Kualitas merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan pada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.<sup>22</sup>

Hasil dari pengolahan data primer yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai dari pengujian t variabel kualitas pelayanan adalah nilai  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} >$  dari  $t_{\text{tabel}}$  yaitu sebesar  $3,802 > 1,985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota dengan arah positif di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.

Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rini Dwiyani Hadiwidjaja. Hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT di Pamulang. Hal ini diperkuat dengan teori dalam buku Tati Suhartati Joesron bahwa memberikan pelayanan yang berkualitas dengan konsisten dan lebih baik, serta memberikan pelayanan yang lebih unggul daripada perusahaan lainnya merupakan salah satu cara untuk menciptakan,

---

<sup>21</sup> Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015) 241.

<sup>22</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpuan Jurnal Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 99.

mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang baik dengan anggota sebagai pelanggan.<sup>23</sup>

**c. Hipotesis 3 : Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota**

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan puas seseorang yang muncul setelah menggunakan suatu produk atau menikmati layanan suatu perusahaan yang kemudian membandingkannya antara persepsi dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>24</sup>

Hasil dari pengolahan data primer yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai dari pengujian t variabel kepuasan anggota adalah nilai sig 0,819 > 0,05 dan nilai  $t_{hitung} <$  dari  $t_{tabel}$  yaitu sebesar  $-0,230 < 1,985$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_3$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota dengan arah negatif di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang. Hal ini menunjukkan bahwa jika kepuasan dari anggota mengalami penurunan, maka loyalitas anggota juga akan menurun.

Hasil ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Robby Dharma. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang.

---

<sup>23</sup> Tati Suhartati Joesron, *Manajemen Strategi Koperasi*, (Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2005), 15.

<sup>24</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, terj. Bob Sabran, (Jakarta: PT INDEKS, 2004), 42.

**d. Hipotesis 4 : Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota**

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen yang dijalin pelanggan dengan perusahaan melalui berlangganan atau melakukan pembelian produk atau jasa secara terus-menerus di masa yang akan datang.<sup>25</sup> Terbentuknya loyalitas pelanggan berdasarkan pada komitmen yang terjalin antara organisasi dan pelanggan yang nantinya akan dapat mempererat hubungan dalam penjaminan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.<sup>26</sup>

Hasil dari pengolahan data primer yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa nilai dari pengujian F variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota adalah nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung  $8,053 > F$  tabel 2,70. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_4$  diterima yang berarti terdapat pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan terhadap loyalitas anggota dengan arah positif di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera Cabang Sedan Rembang.

Dalam pengujian determinasi dilihat dari nilai Adjusted R Square sebesar 0,178. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepercayaan, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota memiliki kontribusi sebesar 17,8% dalam menciptakan loyalitas anggota dan sisanya sebesar 82,2% dipengaruhi oleh kontribusi variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Nilai dari Standart Error of Estimate (SEE) sebesar 2,092 semakin kecil SEE, maka model regresi akan

---

<sup>25</sup> M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*, (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2018), 135.

<sup>26</sup> Sofjan Assauri, *Strategi Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2013), 14-15.

semakin tepat dalam memprediksi variabel dependen.

Hasil ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Robby Dharma. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh bersama-sama secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang.

