

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah KSPPS Berkah Abadi Gemilang

Berdirinya KSPPS BERBAGI (Berkah Abadi Gemilang) berawal dari keinginan dari seorang mahasiswa INISNU Jepara yang bercita-cita untuk membuat sebuah usaha yang bisa bermanfaat untuk banyak orang yang bernama Agus Setiawan. Cita-cita itu mendapat sambutan yang baik dari teman-teman seangkatan di INISNU Jepara yang akhirnya terkumpul 25 anggota yang siap untuk mewujudkan cita-cita tersebut.

KSPPS BERBAGI (Berkah Abadi Gemilang) sebelumnya terbentuk dengan nama BMT BERKAH ABADI dari usulan Agus Setiawan pada rapat anggota di desa Troso yang akhirnya disempurnakan dengan usulan KH. Sukri Sukarli Sf dengan nama Berkah Abadi Gemilang disingkat BERBAGI sekaligus diresmikan dengan nama KSPPS BERBAGI (Berkah Abadi Gemilang) pada tanggal 1 Januari 2012. Dengan Struktur pengurus Ketua Agus Setiawan, S. Sy, Sekretaris M. Maghfurir Rahman, S. Sy. Dan Bendahara H. Subhan. Sedangkan dari pengawas KH. Sukri Sukarli Sf, Jamaludin Malik, S. Ag dan Sugito, S. Ag.

2. Visi Misi dan tujuan

a) Visi

Menjadi Koperasi yang Kuat dan Terpercaya dalam bermu'alah demi Tercapainya Keberkahan.

b) Misi

- 1) Membentuk sistem yang baik dalam pengelolaan baik ke dalam maupun ke luar.
- 2) Melakukan pelayanan yang prima kepada anggota dan calon anggota.
- 3) Melakukan jasa perencanaan keuangan anggota dan calon anggota melalui produk-produk yang berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah.
- 4) Partisipasi aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan.

- 5) Menumbuhkembangkan ekonomi mikro masyarakat secara mandiri.
- c) Tujuan
 - 1) Menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat.
 - 2) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
 - 3) Membantu sektor ekonomi mikro dan menyediakan lapangan kerja serta pengembangan sumber daya manusia.
 - 4) Meningkatkan semangat kebersamaan dan persatuan.
- 3. Susunan Pengurus KSPPS Berkah Abadi Gemilang**
 - a. General Manager : Siti Fitriyani, S. Sy
 - b. Kabag Admin : M. Choirun Najib, S. Pd.I
 - c. Kabag Pemasaran : Hery Prasetya, S. Sy
 - d. Admin : Sri Wahyuningsih, SE
 - e. Kepala Cabang : Siti Yeni Maya Sari. SE.
 - f. Teller : Kunsari, Amd. Ak.
 - g. CS : Afifatul Millah, S. Pd
 - h. Marketing : Ika Widyaningsih, S.Pd.
 - i. Marketing : Miftachur Rohman
- 4. Produk KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara**

Dalam menjalankan aktivitasnya KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso menawarkan berbagai macam produk dan masing-masing produk memiliki fungsi yang berbeda-beda. Pada umumnya KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso menawarkan produk simpanan yang masing-masing memiliki manfaat yang berbeda-beda. Produk-produk tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Simpanan Lancar (SINAR)

SINAR adalah simpanan anggota berdasarkan prinsip *wadhiah yad dhamanah*. Dengan cara disetorkan setiap saat dan pengambilannya setiap saat pula. Keuntungan simpanan ini adalah simpanan bisa di ambil sewaktu-waktu.
- b. Simpanan Hari Raya (SIM RAYA)

SIMRAYA adalah simpanan anggota berdasarkan prinsip mudharabah untuk mencadangkan kebutuhan

hari raya Idul Fitri. Dengan cara disetorkan setiap saat dan pengambilannya hanya bisa dilakukan satu tahun sekali dibulan Ramadhan. Keuntungannya yaitu dapat memenuhi seluruh kebutuhan Hari Raya.

- c. Simpanan Sekolah (SI SEKOLAH)
SI SEKOLAH adalah simpanan bagi siswa/siswi yang masih melaksanakan study di PAUD, TK/RA, SD/MI, SMP/MTS, SMK/MA, yang disimpan melalui lembaga sekolah. Dengan cara disetorkan setiap saat dan pengambilannya hanya bisa dilakukan satu tahun sekali pada akhir tahun pelajaran. Keuntungan lembaga bisa mengajukan permohonan proposal/kerjasama jika mengadakan event disekolah, serta mendapatkan banner promosi diawal tahun pelajaran.
- d. Simpanan Berjangka (SIM KA)
SIMKA adalah Simpanan berjangka yang mempunyai manfaat yaitu :
 - 1) Lebih aman dan menguntungkan
 - 2) Bagi hasil yang kompetitif
 - 3) Membantu pengembangan ekonomi umat
 - 4) Insyaallah lebih manfaat dan maslahat
- e. Simpanan Berkah Berencana (SIM KACA)
SIM KACA adalah simpanan anggota yang berbentuk jangka panjang yang dapat diangsur setiap bulan sekali dalam jangka waktu 36.48,60 bulan.
- f. Simpanan Pendidikan (SI DIKA)
SI DIKA adalah simpanan bagi siswa/siswi yang masih melaksanakan study di PAUD, TK/RA, SD/MI, SMP/MTS, SMK/MA, yang disimpan oleh siswa/siswi pribadi atau orang tuanya.
- g. Simpanan Qurban (Si Qurba)
SI QURBA adalah simpanan anggota berdasarkan akad wadhiah yad dhamanah yang mana cara penyetorannya bisa dilakukan setiap saat dengan minima lsetoran 5000 dan pengambilannya hanya bisa dilakukan setiap satu tahun sekali pada bulan Dzulhijjah.

- h. Simpanan Umroh (Si Umroh)
Si Umroh adalah simpanan yang berdasarkan prinsip mudharabah untuk memudahkan anda beribadah umroh. Dengan cara menabung Rp 1.0000.000 bisa langsung berangkat umroh.

B. Hasil penelitian

1. Deskripsi Identitas Responden

Deskripsi identitas responden perlu disajikan dalam penelitian guna menggambarkan keadaan responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil data dari data penelitian tersebut dan hubungan antara variabel yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang cara pengambilan informasi menggunakan angket. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 3 macam, yakni:

a. **Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin bisa memberikan perbedaan pada perilaku seseorang. Jenis kelamin seringkali dapat menjadi pembeda dalam suatu bidang usaha yang dilakukan oleh individu. Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1

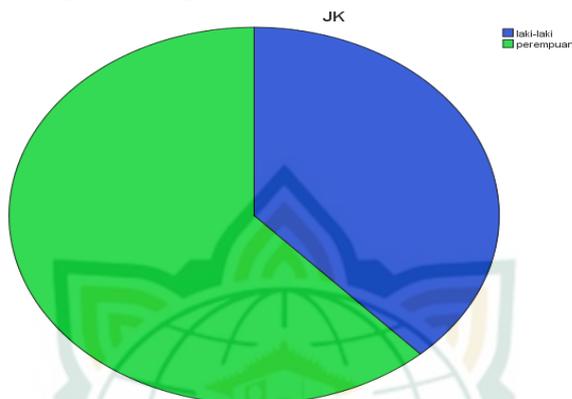
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1.	Laki-laki	37	38%
2.	Perempuan	60	62%
	Jumlah	97	100%

Sumber : data kuesioner yang di olah SPSS 20

Tabel 4.1 tersebut dapat dilihat bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 37 orang atau 38%, dan sisanya adalah responden yang berejenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 60 orang atau 62%.

Gambar 4.1
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : data primer yang di olah SPSS 20

b. Usia Responden

Usia responden biasanya menunjukkan gambaran akan pengalaman dan tanggung jawab individu sehingga memiliki keterkaitan dalam perilaku individu. Data mengenai usia responden bisa dilihat di bawah ini:

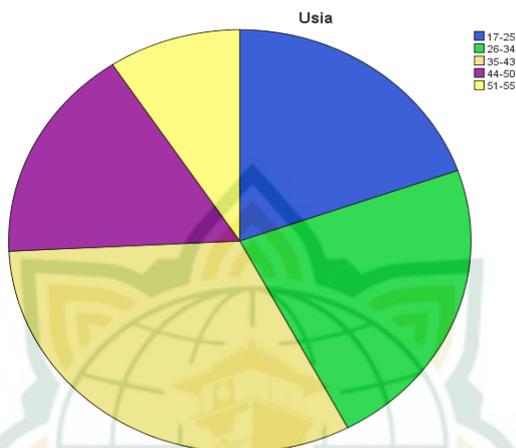
Tabel 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan Usia Responden

No	Umur	Jumlah	Presentase
1.	17-25 tahun	22	22.6%
2.	26-34 tahun	19	19.6%
3.	35-43 tahun	28	28.9%
4.	44-50 tahun	19	19.6%
5.	51-55 tahun	9	9.3%
	Jumlah	97	100%

Sumber : data kuesioner yang di olah SPSS 20

Dengan melihat table diatas dapat disimpulkan bahwa umur 35-43 mendominasi responden yang ikut dalam penelitian ini atau sebanyak 28,9%, dilanjutkan dengan usia antara 17-25 tahun sebanyak 22 orang atau 22,6%, lalu usia 26-34 tahun dan 44-50 tahun sama sebanyak 19 orang atau 19,6%, dan terakhir usia 51-55 tahun sebanyak 9 orang atau 9,3%.

Gambar 4.2
Komposisi Responden Berdasarkan Usia Responden



Sumber : data primer yang di olah SPSS 20

c. Pekerjaan Responden

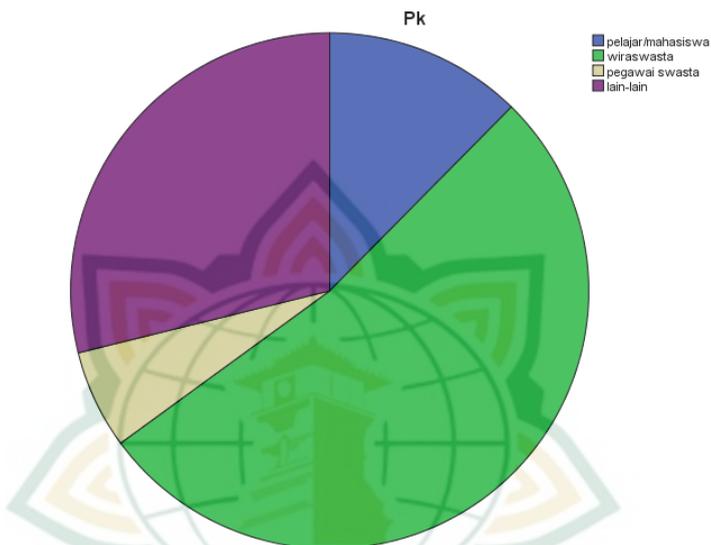
Pekerjaan yang ditempuh oleh responden nasabah KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara dalam penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1.	Pelajar / Mahasiswa	12	12,4%
2.	Wiraswasta	51	52,6%
3.	Pegawai Swasta	7	27,8%
4.	Lain-lain	27	7,2%
	Jumlah	97	100%

Sumber : data kuesioner yang di olah SPSS 20

Gambar 4.3
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : data primer yang di olah SPSS 20

2. Deskripsi Data Penelitian

Berikut hasil dari masing-masing jawaban responden tentang pengaruh produk dan kualiat pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara:

Table 4.4
Hasil Dari Jawaban Kuesioner Responden

Variabel	item	Total STS (1)	Total TS (2)	Total N (3)	Total S (4)	Total SS (5)	Total
Produk (X1)	P1	0	0	18	77	2	97
	.	0%	0%	18,5%	79,4%	2,1%	100%
	P2	0	0	1	77	2	97

	.	0%	0%	1,03%	79,4%	2,1%	100%
	P3	0%	0%	9,3%	83,6%	5,15%	97%
	P4	0%	0%	9,3%	78,5%	10,2%	97%
	P5	0%	0%	8,3%	79,4%	10,3%	97%
	P6	0%	0%	7%	58,6%	32,3%	97%
	P7	0%	0%	7,3%	50,5%	40,3%	97%
	P8	7,2%	0%	9,3%	64,6%	17,5%	97%
Kualitas Pelayanan (X2)	P1	0%	0%	8,6%	79,4%		97%
	P2	0%	0%	3%	46,2%	6,4%	97%
	P3	0%	0%		12,6%	45,4%	97%
	P4	0%	0%	3%	9,4%	1,3%	97%
	P5	0%	0%	3%	8,4%	0,3%	97%
Kepuasan Nasabah	P1	0%	0%	2%	9,8%		97%

(Y)			%				%
	P2	0	0	1	7		97
	.	0%	0	1,3%	9,4%	3%	100
			%				%
	P3	0	0	5	7		97
	.	0%	0	5,5%	9,4%	1%	100
		%				%	
P4	0	0	9	5	3		97
.	0%	0	9,6%	7%	3,4%		100
		%					%
P5	0	0		3	8		97
.	0%	0	2%	4,6%	9,2%		100
		%					%

Sumber : data kuesioner yang di olah SPSS 20

Hasil dari Jawaban Kuesioner Responden

a. Variabel Produk1 (X1)

- 1) Item (1) responden menjawab sangat setuju 2, setuju 77, netral 18, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka dapat disimpulkan bahwa responden merasa kinerja koprasasi bisa mendapatkan keuntungan bagi hasil yang kompetitif.
- 2) Item (2) responden menjawab sangat setuju 8, setuju 88, netral 1, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa dalam pelayanan bisa memudahkan nasabah dalam menabung.
- 3) Item (3) responden menjawab sangat setuju 5, setuju 83, netral 9, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa produk yang ditawarkan sangat menarik
- 4) Item (4) responden menjawab sangat setuju 10, setuju 78, netral 9, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa memiliki kualitas produk yang sesuai dengan spesifikasinya.

- 5) Item (5) responden menjawab sangat setuju 10, setuju 79, netral 8, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden meyakini produk koperasi dapat mendorong nasabah untuk menabung.
 - 6) Item (6) responden menjawab sangat setuju 32, setuju 58, netral 7, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa produk sesuai dengan kebutuhan nasabah.
 - 7) Item (7) responden menjawab sangat setuju 17, setuju 64, netral 9, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 7, maka disimpulkan bahwa responden merasa produk koperasi memiliki kualitas yang baik dibandingkan produk koperasi lain.
- b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)
- 1) Item (1) responden menjawab sangat setuju 2, setuju 77, netral 18, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa pegawai tidak pernah melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
 - 2) Item (2) responden menjawab sangat setuju 16, setuju 74, netral 7, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa pegawai memberikan layanan secara cepat dan tepat.
 - 3) Item (3) responden menjawab sangat setuju 44, setuju 51, netral 2, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa koperasi memiliki pegawai yang sopan dan santun.
 - 4) Item (4) responden menjawab sangat setuju 11, setuju 79, netral 7, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa senang dengan fasilitas yang disediakan.
 - 5) Item (5) responden menjawab sangat setuju 10, setuju 78, netral 9, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa pegawai mampu mengatasi keluhan nasabah.

- c. Variabel Kepuasan Nasabah
- 1) Item (1) responden menjawab sangat setuju 2, setuju 77, netral 6, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa sangat puas dengan wawasan dan kempuan yang dimiliki pegawai.
 - 2) Item (2) responden menjawab sangat setuju 9, setuju 77, netral 6, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa pegawai dapat memahami dan menggali kebutuhan produk yang diinginkan nasabah.
 - 3) Item (3) responden menjawab sangat setuju 5, setuju 77, netral 11, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa responden merasa koperasi menjamin keamanan anggota dalam bertransaksi.
 - 4) Item (4) responden menjawab sangat setuju 13, setuju 65, netral 19, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa koperasi memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah.
 - 5) Item (5) responden menjawab sangat setuju 38, setuju 53, netral 6, tidak setuju 0, dan sangat tidak setuju 0, maka disimpulkan bahwa pegawai tanggap dalam memberikan bantuan kepada nasabah yang kesulitan bertransaksi.

3. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pertanyaan. Uji ini pada SPSS 20.0 dapat dilihat dalam kolom *corrected item-total correlation* yang merupakan nilai r_{hitung} untuk masing-masing pernyataan. Jika r_{hitung} lebih besar dibandingkan r_{tabel} nutur pernyataan tersebut dapat diterima atau valid. Dalam penelitian ini, penulis mengadakan percobaan menyebar kuesioner sebanyak 97 responden untuk menguji validitas dan reabilitas. Dengan menggunakan uji SPSS 20.

Diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Responde

Variable	Item	Corrected item total correlation (r hitung)	Nilai r table	Keterangan
Produk (X1)	X1.1	0,534	0,200	Valid
	X1.2	0,534	0,200	Valid
	X1.3	0,534	0,200	Valid
	X1.4	0,455	0,200	Valid
	X1.5	0,587	0,200	Valid
	X1.6	0,516	0,200	Valid
	X1.7	0,422	0,200	Valid
	X1.8	0,484	0,200	Valid
Kualitas pelayanan (X2)	X2.1	0,465	0,200	Valid
	X2.2	0,499	0,200	Valid
	X2.3	0,502	0,200	Valid
	X2.4	0,557	0,200	Valid
	X2.5	0,533	0,200	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	Y1	0,734	0,200	Valid
	Y2	0,771	0,200	Valid
	Y3	0,630	0,200	Valid
	Y4	0,704	0,200	Valid
	Y5	0,674	0,200	Valid

Sumber : data kuesioner yang di olah SPSS 20

Dari tabel diatas dapat di lihat bahwa masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,200) dan bernilai positif. Dengan demikian pernyataan tersebut dikatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 20.0 dimana dalam mengukur reliabilitas di sini menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha* lebih dari 0.60.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Responden

Variabel	Reliability Coefficient	Alpha	Keterangan
Produk (X1)	8 item	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	5 item	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	5 item	0,60	Reliabel

Sumber : data kuesioner yang di olah SPSS 20

Dari tabel diatas diketahui bahwa masing-masing variabel X1, X2 dan Y memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0.60 yang artinya semua variabel dapat dikatakan reliabel.

4. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi berfungsi untuk menguji apakah dalam model regresi lonier ditemukan adanya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Regresi yang bebas dari autokorelasi adalah model regresi yang baik. Untuk mendeteksi itu menggunakan metode pengujian Durbin-Wiston atau biasa dikenal dengan DW test.

Tabel 4.7
Kriteria Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Syarat
Tidak ada autokorelasi Positif	Tolak	0 < DW < d1

Tidak ada autokorelasi Positif	Tidak ada keputusan	DI<DW<du
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	4-du<DW<4
Tidak ada autokorelasi negative	Tidak ada keputusan	4-du<DW<4-dl
Tidak ada autokorelasi positif/negatif	Terima	du<DW<4-du

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tabel Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate	Durbin-Watson
1	.733 ^a	.537	.527	2.302	1.681

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Hasil dari korelasi tabel diatas, diketahui nilai Durbin-Watson yang dihasilkan dari tabel regresi adalah 1,681 .sedangkan dari tabel Durbin-Watson dengan signifikansi 5% dengan jumlah sampel 97 variabel k=2 sehingga didapatkan hasil $du = 1.62$ dl 1,71. Nilai dw lebih besar dari batas du dan kurang dari $(4-du) = 4-1,62=2,38$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini berfungsi untuk menguji apakah medel regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau variabel independen. VIF atau Variance Inflation Factor bisa digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi. Apabila nilai toleransi rendah maka nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10$.

Tabel 4.9
Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Produk	0,495	2,019
Kualitas Pelayanan	0,495	2,019

1. Produk
Nilai Tolerance $0,495 < 0,10$
2. Kualitas Pelayanan
Niali Tolerance $0,495 < 0,10$

c. Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui ketidaksamaan *varians* dari *residual* dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya maka menggunakan pengujian heterokedastisitas. Berikut hasil uji heterokedastisitas :

Tabel 4.10

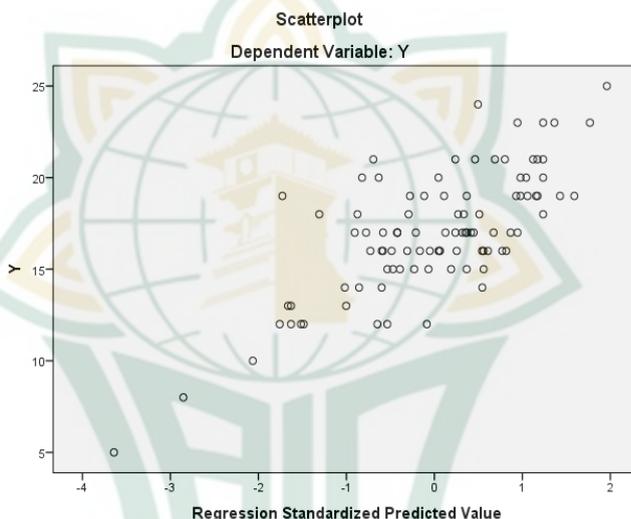
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.263	.730		3.102	.003		

X1	.008	.032	.037	.253	.801	.495	2.019
X2	-.038	.053	-.105	-.719	.474	.495	2.019

a. Dependent Variable: RES_2

Gambar 4.4
Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber :data primer yang di olah SPSS 20

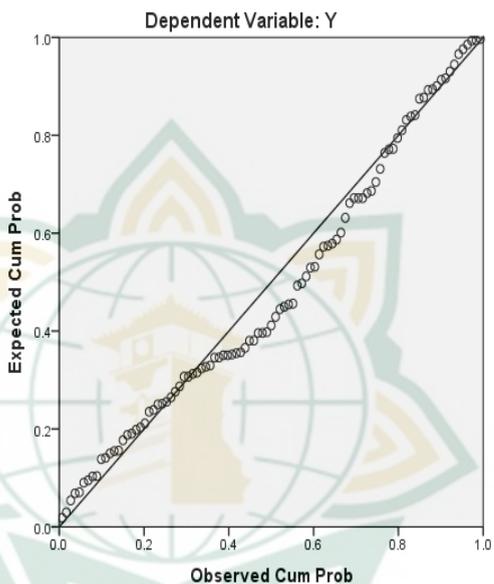
Dari grafik diatas bisa disimpulkan bahwa ada titik yang menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu y dan ada pola yang tidak jelas. Jadi, bisa disimpulkan bahwa tidak ada heterokedastisitas.

5. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel terkait dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Berikut hasil uji normalitas.

Gambar 4.5
Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : data yang di olah program SPSS 20

Tabel 4.11

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.27758665
	Absolute	.101
Most Extreme Differences	Positive	.101
	Negative	-.043
Kolmogorov-Smirnov Z		.996
Asymp. Sig. (2-tailed)		.274

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji normalitas terdistribusi normal dalam hasil di atas. Dapat diketahui dari hasil signifikansi sebesar 0,274 dimana hasil lebih besar dari nilai signifikansi 0.05

C. Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk menguji hipotesis dari penelitian apakah ada pengaruh produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara, dari pengujian tersebut didapatkan:

Tabel 4.12
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Keterangan	Nilai
1	Konstanta	4.648
2	Koefisiensi regresi X ₁	0,157 (sig.0,004)
3	Koefisiensi regresi X ₂	0,435(sig.000)
4	t-hitung X ₁	2,986(sig = 0,004)
5	t-hitung X ₂	4,916(sig = 0,000)
6	t-tabel	1,661
7	R	0,733
8	R square	0,537
9	Adjusted R square	0,527
10	SEE	2,302
11	Nilai F	54,45

Dari hasil diatas, maka bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$KK = a+b_1P_1+B_2K_2+e$$

Maka

$$\text{Kepuasan konsumen} = 4,648+(0,157)P_1+(0,435)K_2+e$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara produk dan kualitas [elayanan terhadap kepuasan nasabah. Produk dapat dilihat dari nilai koefisien b1 sebesar 0,157 berarti setiap kenaikan satu satuan produk maka tingkat kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,157 satuan dengan menganggap

variabel independen lain bersifat konstan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari koefisien b_2 sebesar 0,435 berarti setiap kenaikan satu satuan produk maka tingkat kepuasan nasabah akan bertambah besar 0,435 satuan dengan menganggap variabel independen lain bersifat konstan.

2. Uji-t (parsial)

Uji parsial atau uji-t bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel x secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel y . Untuk mengetahui hasil tersebut maka dicari derajat kebebasan (DF) $n-k-1$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Sehingga $t_{hitung} > \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan apabila nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

$Df = n-k-1$ dimana $97-2 = 95$.

$Df_{95} = 1,661$

Dari perhitungan diatas dapat dijelaskan bahwa t_{hitung} sebesar 2,986 > nilai t_{tabel} sebesar 1.661 yang artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga variabel produk dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.13

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.648	1.208		3.846	.000
1 X1	.157	.053	.298	2.986	.004
X2	.435	.088	.490	4.916	.000

Dependent Variable: Y

3. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Dimana apabila $f\text{-hitung} > \text{nilai } f\text{-tabel}$ maka dapat dikatakan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat dilihat dalam table berikut:

Tabel 4.14

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	576.999	2	288.500	54.457	.000 ^b
Residual	497.990	94	5.298		
Total	1074.990	96			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya f hitung sebesar 54,45 dengan tingkat signifikasi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah atau dapat dikatakan bahwa variabel produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. R^2 yang digunakan adalah nilai Adjusted R Square yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. Adjusted R Square merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu sesuai variabel independen kedalam persamaan. Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.15

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate	Durbin-Watson
1	.733 ^a	.537	.527	2.302	1.681

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa besarnya R square adalah 53,7 hal ini berarti 53,7 % variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variasi kedua variable independen, produk dan kualitas pelayanan. Dan sisanya (100%-53,7% = 46,3%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Standart Error of Estimate (SEE) sebesar 2,302 semakin kecil SEE akan membuat regresi semakin tepat memprediksi variabel dependen.

D. Pembahasan

Setelah mengetahui hasil dari pengujian sebelumnya maka berdasarkan data penelitian yang dianalisis dapat dilakukan pembahasan tentang pengaruh Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap kepuasan Nasabah sebagai berikut:

1. Pengaruh produk terhadap kepuasan nasabah

Nilai signifikansi variabel menunjukkan angka 0.004 yang kurang dari batas 0.05 yang berarti bahwa hipotesis pertama yang berbunyi bahwa variabel produk mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keuasan diterima. Yang berarti berbanding lurus apabila produk KSPPS yang sesuai dengan tingkat baik atau tidak nya produk yang diberikan mendorong nasabah untuk setia pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.

Hasil ini selaras dengan teori bahwa produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk mendapatkan perhatian, di beli dan dipergunakan atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau

keinginan yang bersangkutan.¹

Sesuai dengan penelitian Sigit Sujarwo yang berjudul “ Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran”, dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel produk berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk Cabang Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa produk yang disajikan telah menarik minat konsumen. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Budi Utomo yang berjudul “ Analisa Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli di Dream OF Khayangan ART Resto Surabaya” berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa produk berpengaruh terhadap minat beli yang signifikan dan positif, hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai $t_{hitung} = 4.110 > t_{tabel} 1.985$. dan nilai signifikansi $= 0.000 < 0.005$. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa produk berpengaruh signifikan terhadap minat beli.

Dapat disimpulkan bahwa produk KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Dengan produk yang bagus maka nasabah akan merasa puas menggunakan produk yang ada di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Hipotesis kedua menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini

¹ Budi Utomo, “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli di Dream Of Khayangkara Art Resto Surabaya” PrograJm Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra, Surabaya, 3.

dibuktikan dari nilai signifikansi yang kurang dari 0.05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi tambahan referensi bagi KSPPS yang menjadi faktor penting dalam kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar akan menjadi keputusan bagi nasabah untuk tetap berkeinginan menjadi nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara

Hal ini selaras dengan teori bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas produk. Kualitas produk adalah keseleruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen yang secara keunggulan produk sudah layak diperjuangkan sesuai harapan dari pelanggan.²

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alfiatul Janah (2017) dalam tulisannya yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus”, dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Muhamad Syairozi yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menabung di LKMS Hubbul Wathon Sumowono Semarang” dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai t_{hitung} 4,228 dengan nilai jalur 0,517 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka terdapat positif secara langsung dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini menunjukkan semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

² Fandy Tjiptono, Total Quality Managemen, 28

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor pendorong kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.³

3. Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Hipotesis ketiga menyatakan bahwa variabel produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi yang secara berturut-turut kurang dari 0,05. Dengan demikian, setiap terjadi variabel produk dan kualitas pelayanan, maka variabel kepuasan nasabah mengalami peningkatan. Hal ini karena terdapat pengaruh secara simultan antara variabel produk dan kualitas pelayanan adalah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini memberikan bukti empirik bahwa produk dan kualitas pelayanan KSPPS Berkah Abadi Gemilang Troso Pecangaan Jepara dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

³ Laelatul Muharomah, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk Pembiayaan Murabahah Di BMT Natjatul Umat Bababdan Ponorogo*, 18.