

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Berdirinya BMT Mubarakah Kudus bermula dari keprihatinan mahasiswa Kudus yang bergabung dalam Forum Ukhuwah Mahasiswa Islam Kudus. Mereka melihat fenomena banyaknya pengusaha kecil di Kudus yang kurang bisa mengembangkan usahanya karena kekurangan modal. Selain itu keyakinan bunga modal adalah riba membuat mereka enggan untuk berhubungan dengan bank konvensional. Kemudian para mahasiswa sepakat untuk mendirikan lembaga keuangan syariah yang membantu para pengusaha kecil tersebut.

Pada mulanya, BMT Mubarakah Kudus merupakan Unit Usaha Otonom (UUO) simpan pinjam berdasarkan syariah. BMT Mubarakah Kudus memperoleh dengan legalitas perizinan dari pemerintah melalui Surat Keputusan Deperinkop dan UMKM RI pada tanggal 26 Oktober 2004 dengan NO.118/BH/2H/E.1/X/2004 dan nomor SIUP: 501/660/11.25/PK/10/2007, nomor TDP: 11.25.2.65.00143 dan pada tanggal 9 Maret 2005 BMT Mubarakah menempati gedung baru dan beroperasi secara resmi pada tanggal 11 Maret 2005.1

Dalam operasionalnya, BMT Mubarakah menggunakan prinsip bagi hasil (berdasarkan syari'at Islam). Sehingga dapat dijadikan lembaga alternatif bagi sebagian masyarakat Kudus yang tidak mau berhubungan dengan bank konvensional karena memandang bunga suatu riba.

Nama dan Alamat Instansi BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Nama Instansi : Baitul Maal Wa Tamwil
"Mubarakah"
Alamat : Jl. Raya Kudus-Purwodadi
Km.08
Nomor Telepon : (0291) 4247766
Kelurahan : Undaan Lor
Kecamatan : Undaan
Kabupaten / Kota : Kudus
Provinsi : Jawa Tengah

2. Letak Geografis BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

BMT Mubarakah Kudus berlokasi di Jl. Raya Kudus- Purwodadi Km. 08 Undaan Lor Kudus 59372. Telp. (0291) 4247766 Telp/ fax. (0291) 4247937. E-mail: mubarakahgroup05@gmail.com. Web: www.bmt-mubarakah.blogspot.com. Adapun batasan-batasannya adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Timur berbatasan dengan mini market
2. Sebelah Barat berbatasan dengan selep
3. Sebelah Utara berbatasan dengan Koperasi Unit Desa Undaan
4. Sebelah Selatan berbatasan dengan rumah warga.

3. Visi, Misi dan Motto BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Dalam menjalankan usahanya BMT Mubarakah berpedoman pada Visi, Misi, dan Motto. Adapun Visi, Misi, dan Motto BMT Mubarakah yang dijalankan adalah:

- a. Visi
Menjadikan BMT Mubarakah sebagai Lembaga Keuangan Syari'ah Terpercaya Pilihan Ummat.
- b. Misi
 - 1) Menjadikan kegiatan usaha yang berpegang teguh pada ketentuan syari'ah.

- 2) Menjadi meditor antara *Shahibul Maal* dan *Mudharib* dalam rangka kepentingan ekonomi bersama berdasarkan prinsip kemitraan, keadilan, keterbukaan dan amanah.
- 3) Menggunakan sumber daya manusia yang profesional dalam menjalankan operasional lembaga keuangan Syari'ah
- 4) Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan Islami tanpa mengabaikan kehati-hatian.

c. Motto

Motto dari BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus adalah Aman dan Bersahabat.

4. Struktur Organisasi BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Struktur organisasi merupakan suatu petunjuk bagaimana tugas dan tanggung jawab antara anggota-anggotanya, sehingga dapat memudahkan pimpinan dalam pengawasan maupun meminta pertanggung jawaban pada bawahannya. Adapun struktur organisasi BMT Mubarakah hampir sama dengan struktur organisasi yang ada pada koperasi lainnya, dimana kekuasaan tertinggi terletak pada Rapat Anggota Tahunan (RAT) dengan dipantau oleh dewan pengawas syari'ah.

Adapun susunan pengurus dan struktur organisasi yang ada di BMT Mubarakah Kudus adalah sebagai berikut:

Pembina Kab. Kudus	: Dinas PERINKOP dan UMKM
Badan Pengawas	: 1. H. Fathurrahman 2. H. Suhartono
Ketua	: Budiyono, AMd
Sekretaris	: Nor Ihasan, AMd
Bendahara	: Hanik Hanifah, SMD
Manager	: Nor Ihsan, AMd
Pembukuan	: Subchan
Teller	: 1. Fitriyah

Marketing : 2. Ghurotus Tsaniyah
: 1. Anaa Nihayah, S.E.Sy
2. Yusrun Nihayah, S.E.Sy
3. Arif Darmawan, SE. Sy.
4. Imam Sahal, SE. Sy.

a. Kantor Cabang Kalirejo

Manager : Andi Setiawan, S.E.Sy
Teller dan Pembukuan : Aminatul Khulum, S.E.Sy
Marketing : Andi Setiawan, S.E.Sy

b. Kantor Cabang Kaliyoso

Manager : Nuzulun Ni'mah, S.E.Sy
Teller dan Pembukuan : Istifaidah, SE. Sy.
Marketing : Rofiqoh Nur Azizah, SE. Sy.

c. Kantor Cabang Dempet

Manager : Mujibur Rahman, S.Kom.I
Teller dan Pembukuan : Fransisca Rahmawati
Marketing : Mujibur Rahman, S.Kom.I

d. Kantor Cabang Mejobo

Manager : Puji Astuti
Teller dan Pembukuan : Zaenab
Marketing : Fani Oktaviana

5. Produk dan Jasa BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Secara kelembagaan BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang telah disahkan oleh pemerintah melalui Surat Keputusan Deperinkop dan UMKM No.118/BH/2H/E.1.X.2004 mempunyai beberapa produk yang terbagi menjadi produk simpanan (*Funding*) dan pembiayaan (*Financing*).

a. Produk-Produk Simpanan (*Funding*)

1) Simpanan Harian Mubarakah

Merupakan penerimaan dana dari para anggota yang diambil langsung oleh petugas lapangan atau anggota yang datang langsung ke kantor BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.

Syarat dan prosedur menjadi anggota Simpanan Harian Mubarakah adalah sebagai berikut:

- a) Dari pihak penabung memberikan fotocopy identitas berupa KTP atau identitas lain yang masih berlaku, kemudian mengisi formulir permohonan tabungan yang kemudian mengisi formulir permohonan tabungan yang sudah disediakan bagian pelayanan anggota, setelah selesai petugas membuka rekening baru. Selanjutnya petugas memberi buku tabungan kepada anggota dengan terlebih dahulu mengisi saldo awal Rp 5.000. untuk penyimpan atau penabung yang datang langsung ke kantor BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus langsung dilayani oleh petugas *Front Office*. Sedangkan untuk para pedagang yang ada di pasar-pasar akan dilayani oleh bagian lapangan atau marketing dan melakukan pengambilan uang tiap hari atau mingguan dan selanjutnya.
- b) Marketing atau petugas *Front Office* melakukan penyetoran ke bagian kas dengan melampirkan bukti setoran simpanan secara lengkap.
- c) Bagian kas mencatat dalam buku kas harian berdasarkan nomor rekening yang sudah ada.
- d) Setelah dilakukan pencatatan bukti setoran dijadikan satu dengan transaksi-transaksi lain sesuai dengan tanggal penerimaan.

Bagi anggota yang ingin melakukan pengambilan simpanan dan penutupan buku tabungan, maka dapat datang langsung ke kantor BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus atau melalau marketing atau petugas *Front Office*. Apabila ingin melakukan penutupan maka harus menyisahkan saldo minimal sebesar Rp. 5000.

Bagi anggota yang kehilangan buku tabungan, maka segera datang langsung ke kantor BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus atau

melapor kepada marketing atau petugas *Front Office* untuk mendapatkan buku tabungan pengganti dengan biaya ganti buku sebesar Rp. 5000.

2) Simpanan Berjangka Mubarakah (Deposito)

Merupakan produk simpanan anggota dengan ketentuan yang menginvestasikan dananya dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktunya adalah 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

Adapun tingkat *Margin* atau bagi hasilnya sebagai berikut:

- 1 bulan : Nisbah anggota 31 % dan nisbah BMT 69%
- 3 bulan : Nisbah anggota 37 % dan nisbah BMT 63%
- 6 bulan : Nisbah anggota 46 % dan nisbah BMT 54%
- 12 bulan : Nisbah anggota 57 % dan nisbah BMT 43%

Syarat dan prosedur penyetoran deposito adalah sebagai berikut:

- a) Pihak ketiga atau deposan menyerahkan fotocopy KTP atau identitas yang masih berlaku serta mengisi formulir permohonan secara lengkap.
- b) Setoran minimal Rp. 500.000,00 kemudian bagian *Customer Service* atau pelayanan anggota mengadakan wawancara dengan deposan atau investor meliputi:
 - (1) Tujuan penempatan
 - (2) Jangka waktu penempatan
 - (3) Nisbah bagi hasil Deposito atau Simpanan Berjangka
 - (4) Ketentuan yang harus dipatuhi sesuai dengan peraturan yang ada

- (5) Setelah diteliti dan sudah benar maka dibuatkan slip penerimaan uang Deposito.
- c) Pihak ketiga kemudian menyerahkan dananya kepada pihak BMT melalui bagian kas sesuai dengan slip setoran deposito.
 - d) Sesuai dengan bukti penyetoran dan bagian kas (Teller) dimasukkan dalam register dan dibuatkan sertifikat deposito bagian administrasi.
 - e) Bagian kas mencatat dalam buku kas harian dan kemudian diberikan data ke bagian pembukuan untuk dilakukan pencatatan.
- Sedangkan untuk pengambilan deposito atau simpanan berjangka syarat dan prosedurnya :
- a) Pihak ketiga atau deposan terlebih dahulu melakukan pemberitahuan ke bagian kas bahwa dana yang diinvestasikan akan diambil dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.
 - b) Bagian kas menyiapkan dana sebesar deposito pengambilan tersebut sesuai tanggal yang sudah disepakati.
 - c) Pihak deposan menyerahkan sertifikat deposito kepada direksi melalui bagian kas untuk ditandatangani sebagai bukti kebenarannya dan dibuatkan slip pengambilan dana deposito secara tunai.
 - d) Bagian kas menerima slip pengambilan tunai untuk ditandatangani oleh deposan dan menyerahkan dana tersebut sesuai dengan slip pengambilan.
 - e) Bagian kas mencatat ke buku kas harian dengan melampirkan sertifikat deposan beserta slip pengambilannya untuk ditandatangani direksi.

f) Bagian pembukuan melakukan pencatatan berdasarkan data dari lampiran buku kas harian.

3) Simpanan Berhadiah

Merupakan jenis simpanan yang dibayarkan pada waktu 1 bulan sekali dan dibayarkan selambat-lambatnya tanggal 10 setiap bulannya dengan jumlah setoran Rp. 100.000,00 perbulan Selama satu periode (24 bulan). Namun jenis simpanan ini tidak dapat diambil sewaktu-waktu dan hanya dapat diambil pada akhir periode pengundian. Dan setiap bulan akan diundi jika telah mendapatkan anggota minimal 100 orang. Dengan hadiah sebesar Rp. 100.000,00 setiap bulanya dan hadiah utama 1 buah lemari es, 1 buah mesin cuci, dan 1 buah sepeda, serta hadiah menarik lainnya yang akan diundi pada akhir periode. Bagi peserta yang sampai akhir periode tidak pernah mendapatkan hadiah, maka masing-masing tetap mendapatkan bonus sebesar Rp. 150.000,00. Syarat dan prosedurnya sama dengan Simpanan Harian Mubarakah.

4) Simpanan Idul Fitri

Produk simpanan yang akan membantu memenuhi kebutuhan di hari raya idul fitri. Setoran simpanan idul fitri sebesar Rp. 200.000 perbulan selama 10 bulan, dan penarikan dilakukan dibulan ramadhan.

b. Produk-Produk Pembiayaan (*Financing*)

Pembiayaan merupakan penyediaan uang atau tagihan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dengan pihak lain yang mewajibkan pihak penerima pembiayaan untuk melunasi kewajibannya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian margin dan bagi hasil. Adapun pembiayaan pada

BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus melayani pembiayaan antara lain:

1) Pembiayaan untuk Modal Kerja

Pembiayaan untuk modal kerja ini merupakan pembiayaan yang menggunakan *Akad Mudharabah*. Pembiayaan Mudharabah yaitu akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shohibul maal*) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Pembiayaan mudharabah pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus diperuntukkan bagi para pedagang, petani, atau masyarakat umum yang berada di wilayah disepuluh kabupaten kudus.

Adapun syarat-syarat serta prosedurnya yaitu:

- a) Calon anggota yang mengajukan permohonan pembiayaan diberikan blanko permohonan dan diisi lengkap sesuai dengan biodata asli. Serta menyerahkan fotocopy KTP, fotocopy KK, fotocopy agunan, cek fisik (gesek nomor mesin dan nomor rangka).
- b) Permohonan oleh petugas lapangan diserahkan ke bagian pembiayaan untuk diteliti keabsahannya, yaitu berupa pengecekan agunan dan lain-lain agar sesuai dengan ketentuan yang ada.
- c) Permohonan pembiayaan yang diajukan melebihi batas yang ditentukan oleh BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus harus ada jaminan.
- d) Khusus anggota baru perlu diadakan survey oleh bagian pembiayaan untuk diteliti kelayakannya yang kemudian dievakuasi oleh pengurus tentang agunan yang diserahkan.
- e) Setelah diadakan konfirmasi dari pihak survey dengan bagian pembiayaan maka bagian pembiayaan memberikan rekomendasi

dengan menyetujui atau menolak pada lembar permohonan pembiayaan.

- f) Selanjutnya diteruskan kepada direksi untuk mendapatkan persetujuan dengan melampirkan data-data lengkap beserta jaminannya (jaminan harus ada nama sendiri dan masanya masih berlaku).
 - g) Setelah mendapat persetujuan dari direksi, bagian pembiayaan dibuatkan akad pembiayaan atau surat-surat perjanjian aksesoris lain yang bersifat mengikat agunannya.
 - h) Apabila pihak penerima pembiayaan atau anggota tidak keberatan dengan ketentuan atau aturan-aturan yang ada pada akad pembiayaan maka terjadiah transaksi pembiayaan yaitu dengan menyerahkan persetujuan pembiayaan ke bagian kas untuk merealisasikannya.
 - i) Apabila berkas surat perjanjian atau akad pembiayaan yang sudah lengkap atau benar maka oleh bagian pembiayaan diajukan ke direksi untuk diminta tandatanganinya atas dikeluarkannya realisasi pembiayaan.
 - j) Surat akad pembiayaan ditandatangani direksi disimpan oleh bagian pembiayaan, jaminan atau agunan disendirikan dan disimpan pada berkas yang telah terlebih dahulu dicatat pada buku jaminan.
- 2) Pembiayaan untuk Konsumsi

Pembiayaan untuk konsumsi ini merupakan pembiayaan yang menggunakan *Akad Murabahah*. Pembiayaan murabahah merupakan transaksi penjualan barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*Margin*) yang disepakati oleh penjual dan pembeli. Dalam murabahah bank syariah dapat bertindak sebagai

penjual, dan juga pembeli. Sebagai penjual apabila bank syariah menjual barang kepada anggota, sedangkan sebagai pembeli apabila bank syariah membeli barang kepada supplier untuk dijual kepada anggota. Dalam pembiayaan untuk modal kerja maupun konsumtif, pihak penerima pembiayaan dapat memilih untuk melunasi kewajibannya menggunakan 2 sistem, yaitu:

a) **Pembiayaan Bulanan**

Yaitu pembiayaan yang dilakukan dengan sistem angsuran (3, 6, 12, dan 24 bulan) dan pembayaran dilakukan setiap bulan sesuai dengan ketentuan BMT Mubarakah. Dengan bagi hasil 2,7% perbulan dan dikenakan biaya administrasi sebesar 3% dan simpanan wajib 1% dari total pembiayaan.

b) **Pembiayaan Musiman**

Yaitu pembayaran yang dilakukan dengan cara diangsur bagi hasilnya saja sedangkan pokoknya dilunasi sesuai jatuh temponya. Dengan bagi hasilnya 3,75% perbulan dan dikenakan biaya administrasi sebesar 3% serta simpanan wajib 1%. Pembiayaan ini biasanya diperuntukkan bagi para anggota yang usahannya bersifat musiman seperti petani, pedangang, dan lain-lain. Dengan jangka waktu maksimal 4 bulan. Syarat-syarat serta prosedurnya antara lain:

(1) Calon anggota yang mengajukan permohonan pembiayaan harus menyerahkan fotocopy KTP, fotocopy KK, fotocopy STNK, fotocopy agunan dan aslinya, cek fisik (gesek nomor mesin dan nomor rangka).

(2) Mengisi aplikasi permohonan secara lengkap sesuai dengan biodata aslinya

dengan di bantu oleh bagian *Customer Service*.

- (3) *Customer Service* mengecek kelengkapan dokumen dan diadakan survey bagi anggota baru.
- (4) Setelah diadakan konfirmasi dari bagian survey dan bagian pembiayaan maka bagian pembiayaan memberikan rekomendasi dengan menyetujui atau menolak lembar permohonan pembiayaan
- (5) Selanjutnya diteruskan kepada direksi untuk mendapat persetujuan.
- (6) Setelah diajukan direksi, maka dibuatkan akad pembiayaan dan diajukan kembali kepada direksi untuk dimintakan tandatangan agar dikembalikannya realisasi pembiayaan.
- (7) Surat akad yang telah ditandatangani direksi dicatat dan disimpan oleh bagian pembiayaan dan agunannya disendirikan dan disimpan pada brangkas.

c. Fasilitas dan jasa

Selain simpanan dan pembiayaan, BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus juga memberikan fasilitas dan jasa yaitu:

1. Pembayaran rekening listrik telepon, dan lain-lain
Bagi anggota yang tidak sempat membayar rekening listrik, telepon, internet dan PDAM, dengan mempunyai tabungan di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus anggota akan mendapatkan fasilitas dan jasa tersebut dengan memotong saldo simpanan dengan membuat kesepakatan terlebih dahulu.
2. Layanan prima
Bagi anggota yang tidak sempat datang ke kantor BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus,

maka dengan menelpon BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus maka akan didatangi untuk mendapatkan pelayanan transaksi yang diinginkan.

B. Gambaran Umum Responden

Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Adapun gambaran umum dari semua responden yang diambil ditunjukkan dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data responden di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki - laki	43	43,43%
2	Perempuan	56	56,57%
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari responden laki – laki sebanyak 43,43% atau 43 orang, dan responden perempuan sebanyak 56,57% atau 56 orang.

2. Umur Responden

Adapun data responden di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus berdasarkan umur adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Prosentase
1	17 – 25 tahun	5	5,05%
2	26 – 35 tahun	23	23,23%
3	35 – 45 tahun	42	42,42%
4	lebih dari 45 tahun	29	29,29%
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui mengenai umur anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa responden yang berumur 17 – 25 tahun sebanyak 5 orang (5,05%), responden yang berumur 26 – 35 tahun sebanyak 23 orang (25,23%), responden yang berumur 35 – 45 tahun sebanyak 42 orang (42,42%), dan responden yang berumur lebih dari 45 tahun sebanyak 29 orang (29,29%). Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar adalah responden yang berumur 35 – 45 tahun yaitu 42 orang, sedangkan yang paling kecil adalah responden yang berumur 17 – 25 tahun yaitu 5 orang.

3. Pendidikan Responden

Adapun data responden di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SD	26	26,26%
2	SMP	9	9,09%
3	SMA	59	59,60%
4	Perguruan Tinggi	5	5,05%
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui mengenai pendidikan anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan SD sebanyak 24 orang (24,24%), responden yang berpendidikan SMP sebanyak 9 orang (9,09%), responden yang berpendidikan SMA 61 sebanyak orang (61,62%), dan responden yang berpendidikan Perguruan Tinggi (Sarjana) sebanyak 5 orang (5,05%). Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 61 orang, sedangkan yang paling kecil adalah responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi (Sarjana) yaitu 5 orang.

4. Pekerjaan Responden

Adapun data responden di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Karyawan Swasta	34	34,34
2	Wiraswasta	22	22,22
3	PNS	2	2,02
4	Pedagang	27	27,27
5	Lainnya	14	14,14
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui mengenai pekerjaan anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa responden yang pekerjaannya sebagai karyawan swasta sebanyak 34 orang (34,34%), responden yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 22 orang (22,22%), responden yang pekerjaannya sebagai PNS sebanyak 2 orang (2,02%) responden yang pekerjaannya sebagai pedagang sebanyak 27 orang (27,27%) responden yang pekerjaannya lainnya sebanyak 14 orang (14,14%). Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar adalah responden yang pekerjaannya sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 34 orang, sedangkan yang paling kecil adalah responden pekerjaannya sebagai PNS yaitu 2 orang.

5. Lama Menjadi Anggota

Adapun data responden di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus berdasarkan lama menjadi anggota adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

No.	Lama Menjadi Anggota	Jumlah	Prosentase
1	< 1 tahun	11	11,11
2	1 – 3 tahun	24	24,24
3	4 – 5 tahun	19	19,19
4	> 5 tahun	45	45,45
Total		99	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui mengenai lama menjadi anggota di BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang diambil sebagai responden, menunjukkan bahwa responden yang menjadi anggota selama < 1 tahun sebanyak 11 orang (11,11%), responden yang menjadi anggota selama 1 – 3 tahun sebanyak 24 orang (24,24%), responden yang menjadi anggota selama 4 – 5 tahun sebanyak 19 orang (19,19%), responden yang menjadi anggota selama > 5 tahun sebanyak 45 orang (45,45%). Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebagian besar adalah responden yang menjadi anggota selama > 5 tahun yaitu sebanyak 45 orang, sedangkan yang paling kecil adalah responden yang menjadi anggota selama < 1 tahun yaitu 11 orang.

C. Deskripsi Data Penelitian

Hasil dari masing – masing jawaban responden tentang variabel *syari'ah compliance*, kepercayaan, kualitas pelayanan dan loyalitas anggota adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Syari'ah Compliance* (X_1)

Adapun jawaban responden mengenai pernyataan tentang *syariah compliance* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden Tentang *Syari'ah Compliance* (X_1)

Item	Variabel <i>Syari'ah Compliance</i> (X_1)										Total
	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%	
P1	30	30,3%	37	37,4%	20	20,2%	9	9,1%	3	3,0%	99
P2	23	23,2%	58	58,6%	15	15,2%	3	3,0%	0	0,0%	99
P3	17	17,2%	60	60,6%	21	21,2%	1	1,0%	0	0,0%	99
P4	41	41,4%	54	54,5%	4	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P5	21	21,2%	57	57,6%	20	20,2%	1	1,0%	0	0,0%	99
P6	28	28,3%	65	65,7%	6	6,1%	0	0,0%	0	0,0%	99

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa :

- a. Item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 29, setuju 39, netral 20, tidak setuju 8, sangat tidak setuju 3. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah tidak mengenakan bunga, baik dalam akad pembiayaan maupun akad simpanan.
- b. Item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 24, setuju 58, netral 14, tidak setuju 3, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah menjalankan kegiatan usaha dengan menggunakan objek transaksi yang jelas.
- c. Item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 15, setuju 62, netral 21, tidak setuju 1,

sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah tidak menjalankan kegiatan usaha yang mengandung untung-untungan atau judi.

- d. Item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 41, setuju 54, netral 4, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah menjalankan kegiatan usaha yang berbasis pada keuntungan yang halal.
- e. Item pernyataan 5 responden yang menjawab sangat setuju 21, setuju 57, netral 20, tidak setuju 1, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah dapat menjalankan amanah yang dipercayakan oleh anggota.
- f. Item pernyataan 6 responden yang menjawab sangat setuju 28, setuju 65, netral 6, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah dapat mengelola zakat, infaq dan shadaqah dengan amanah.

2. Variabel Kepercayaan (X₂)

Adapun jawaban responden mengenai pernyataan tentang kepercayaan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan (X₂)

Item	Variabel Kepercayaan (X ₂)										Total
	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%	
P1	39	39,4%	56	56,6%	4	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P2	8	8,1%	55	55,6%	36	36,4%	0	0,0%	0	0,0%	99
P3	38	38,4%	52	52,5%	9	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	99
P4	10	10,1%	59	59,6%	30	30,3%	0	0,0%	0	0,0%	99
P5	16	16,2%	60	60,6%	23	23,2%	0	0,0%	0	0,0%	99

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa :

- a. Item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 39, setuju 56, netral 4, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah jujur dan ucapannya dapat dipercaya.
- b. Item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 8, setuju 55, netral 36, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah mampu memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas bagi anggota.
- c. Item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 38, setuju 52, netral 9, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah mempunyai moral yang baik.
- d. Item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 10, setuju 59, netral 30, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju

bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah selalu konsisten dalam pekerjaannya.

- e. Item pernyataan 5 responden yang menjawab sangat setuju 16, setuju 60, netral 23, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah melayani anggota dengan tulus.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Adapun jawaban responden mengenai pernyataan tentang kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Tentang Kualitas
Pelayanan (X_3)

Item	Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)										Total
	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%	
P1	25	25,3%	27	27,3%	17	17,2%	21	21,2%	9	9,1%	99
P2	19	19,2%	31	31,3%	28	28,3%	19	19,2%	2	2,0%	99
P3	13	13,1%	32	32,3%	31	31,3%	19	19,2%	4	4,0%	99
P4	37	37,4%	61	61,6%	1	1,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P5	20	20,2%	41	41,4%	36	36,4%	2	2,0%	0	0,0%	99
P6	41	41,4%	45	45,5%	13	13,1%	0	0,0%	0	0,0%	99
P7	34	34,3%	63	63,6%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P8	38	38,4%	54	54,5%	7	7,1%	0	0,0%	0	0,0%	99
P9	28	28,3%	57	57,6%	14	14,1%	0	0,0%	0	0,0%	99
P10	23	23,2%	44	44,4%	32	32,3%	0	0,0%	0	0,0%	99
P11	17	17,2%	47	47,5%	35	35,4%	0	0,0%	0	0,0%	99
P12	43	43,4%	54	54,5%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P13	27	27,3%	61	61,6%	11	11,1%	0	0,0%	0	0,0%	99
P14	30	30,3%	67	67,7%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P15	30	30,3%	60	60,6%	9	9,1%	0	0,0%	0	0,0%	99

P16	35	35,4%	62	62,6%	2	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P17	17	17,2%	53	53,5%	24	24,2%	5	5,1%	0	0,0%	99
P18	19	19,2%	43	43%	33	33,3%	4	4,0%	0	0,0%	99

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa :

- a. Item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 25, setuju 27, netral 17, tidak setuju 21, sangat tidak setuju 9. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah mampu memberikan pelayanan dengan segera tanpa membuat anggota menunggu lama.
- b. Item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 19, setuju 31, netral 28, tidak setuju 19, sangat tidak setuju 2. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan anggota.
- c. Item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 13, setuju 32, netral 31, tidak setuju 19, sangat tidak setuju 4. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi anggota.
- d. Item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 37, setuju 61, netral 1, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah membantu anggota saat kesulitan dalam mengisi formulir.
- e. Item pernyataan 5 responden yang menjawab sangat setuju 20, setuju 41, netral 36, tidak setuju 2, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan

bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka Karyawan BMT Mubarakah selalu ada dan cepat tanggap saat dibutuhkan anggota.

- f. Item pernyataan 6 responden yang menjawab sangat setuju 41, setuju 45, netral 13, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah mempunyai gedung yang menarik dan fasilitas berupa ruang tunggu, toilet AC dan tempat parkir.
- g. Item pernyataan 7 responden yang menjawab sangat setuju 34, setuju 63, netral 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah menggunakan peralatan dengan teknologi yang modern dalam melayani anggota.
- h. Item pernyataan 8 responden yang menjawab sangat setuju 38, setuju 54, netral 7, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah selalu berpenampilan rapi.
- i. Item pernyataan 9 responden yang menjawab sangat setuju 28, setuju 57, netral 14, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah mempunyai brosur untuk menginformasikan produk-produknya kepada anggota.
- j. Item pernyataan 10 responden yang menjawab sangat setuju 23, setuju 44, netral 32, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah

memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan dari anggota.

- k. Item pernyataan 11 responden yang menjawab sangat setuju 17, setuju 47, netral 35, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani anggota.
- l. Item pernyataan 12 responden yang menjawab sangat setuju 43, setuju 54, netral 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah melayani anggota dengan sopan.
- m. Item pernyataan 13 responden yang menjawab sangat setuju 27, setuju 61, netral 11, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah mampu memberikan informasi dengan jelas dan benar.
- n. Item pernyataan 14 responden yang menjawab sangat setuju 30, setuju 67, netral 2, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka BMT Mubarakah dapat menjaga keamanan dana anggota.
- o. Item pernyataan 15 responden yang menjawab sangat setuju 30, setuju 60, netral 9, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah melayani anggota dengan sikap yang baik dan dapat merespon keluhan dari anggota.
- p. Item pernyataan 16 responden yang menjawab sangat setuju 35, setuju 62, netral 2, tidak setuju 0,

sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah selalu menggunakan bahasa yang baik, sopan dan ramah saat melayani anggota.

- q. Item pernyataan 17 responden yang menjawab sangat setuju 17, setuju 53, netral 24, tidak setuju 5, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah melayani anggota dengan penuh perhatian dan kesabaran.
- r. Item pernyataan 18 responden yang menjawab sangat setuju 19, setuju 43, netral 33, tidak setuju 4, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa menurut mereka karyawan BMT Mubarakah selalu berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan anggota.

4. Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Adapun jawaban responden mengenai pernyataan tentang loyalitas anggota dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Tentang Loyalitas
Anggota (Y)

Item	Variabel Loyalitas (Y)										Total
	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%	
P1	44	44,4%	52	52,5%	3	3,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P2	13	13,1%	57	57,6%	20	20,2%	9	9,1%	0	0,0%	99
P3	35	35,4%	60	60,6%	4	4,0%	0	0,0%	0	0,0%	99
P4	18	18,2%	57	57,6%	22	22,2%	2	2,0%	0	0,0%	99

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa :

- a. Item pernyataan 1 responden yang menjawab sangat setuju 44, setuju 52, netral 3, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa mereka melakukan transaksi berulang kali secara berkesinambungan di BMT Mubarakah.
- b. Item pernyataan 2 responden yang menjawab sangat setuju 13, setuju 57, netral 20, tidak setuju 9, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa mereka akan menggunakan produk lain yang ada di BMT Mubarakah, selain produk yang telah anggota pilih, yang sesuai dengan kebutuhan anggota.
- c. Item pernyataan 3 responden yang menjawab sangat setuju 35, setuju 60, netral 4, tidak setuju 0, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa mereka menyarankan kepada kerabat dan temannya, untuk menjadi anggota di BMT Mubarakah.
- d. Item pernyataan 4 responden yang menjawab sangat setuju 18, setuju 57, netral 22, tidak setuju 2, sangat tidak setuju 0. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab setuju bahwa mereka merasa nyaman dan puas atas produk dan pelayanan yang diberikan BMT Mubarakah, sehingga anggota tidak akan terpengaruh oleh tawaran produk sejenis dari BMT lain.

D. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan

dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor item total (skor total). Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen dari masing-masing variabel, maka dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05). Apabila nilai r hitung $>$ r tabel, maka instrumen dari variabel tersebut valid. Pada penelitian ini penentuan r tabel didapat dengan rumus $df = (n-2)$ yaitu $30 - 2 = 28$ dengan alpha sebesar 5% sehingga didapat nilai r tabel sebesar 0,361. Adapun hasil pengujian validitas masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

a. Variabel Syari'ah Compliance (X_1)

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Variabel Syari'ah
Compliance (X_1)

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel	Keterangan
P1	0,599	0,361	<i>Valid</i>
P2	0,780	0,361	<i>Valid</i>
P3	0,791	0,361	<i>Valid</i>
P4	0,831	0,361	<i>Valid</i>
P5	0,772	0,361	<i>Valid</i>
P6	0,429	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa masing-masing item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0, 361). Dengan demikian, semua butir atau pernyataan dari variabel *syariah compliance* dikatakan valid.

b. Variabel Kepercayaan (X_2)

Tabel 4.11

Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X_2)

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel	Keterangan
P1	0,766	0,361	<i>Valid</i>
P2	0,703	0,361	<i>Valid</i>
P3	0,753	0,361	<i>Valid</i>
P4	0,772	0,361	<i>Valid</i>
P5	0,880	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa masing-masing item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian, semua butir atau pernyataan dari variabel kepercayaan dikatakan valid.

c. Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Tabel 4.12

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)

Pernyataan	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel	Keterangan
P1	0,742	0,361	<i>Valid</i>
P2	0,765	0,361	<i>Valid</i>
P3	0,620	0,361	<i>Valid</i>
P4	0,725	0,361	<i>Valid</i>
P5	0,773	0,361	<i>Valid</i>
P6	0,649	0,361	<i>Valid</i>
P7	0,760	0,361	<i>Valid</i>
P8	0,538	0,361	<i>Valid</i>
P9	0,637	0,361	<i>Valid</i>
P10	0,733	0,361	<i>Valid</i>
P11	0,484	0,361	<i>Valid</i>
P12	0,664	0,361	<i>Valid</i>

P13	0,646	0,361	<i>Valid</i>
P14	0,578	0,361	<i>Valid</i>
P15	0,654	0,361	<i>Valid</i>
P16	0,543	0,361	<i>Valid</i>
P17	0,628	0,361	<i>Valid</i>
P18	0,643	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa masing-masing item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian, semua butir atau pernyataan dari variabel kualitas pelayanan dikatakan valid.

d. Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Tabel 4.13

Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Pernyataan	<i>Pearson Correlation (r hitung)</i>	r tabel	Keterangan
P1	0,558	0,361	<i>Valid</i>
P2	0,781	0,361	<i>Valid</i>
P3	0,668	0,361	<i>Valid</i>
P4	0,745	0,361	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa masing-masing item memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,361). Dengan demikian, semua butir atau pernyataan dari variabel loyalitas anggota dikatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*, dimana dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60.

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Syari'ah Compliance (X_1)	0.784	Reliabel
2	Kepercayaan (X_2)	0.832	Reliabel
3	Kualitas Pelayanan (X_3)	0.920	Reliabel
4	Loyalitas Anggota (Y)	0.638	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Dengan demikian, semua variabel (X_1 , X_2 , X_3 dan Y) dinyatakan reliabel.

E. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi multikolonieritas yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor* (VIF). Dikatakan tidak terjadi multikolonieritas apabila mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1 (10%). Adapun hasil output dari SPSS untuk uji multikolonieritas sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Syari'ah Compliance (X1)	,549	1,821
	Kepercayaan (X2)	,475	2,107
	Kualitas Pelayanan (X3)	,636	1,573

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan dari tabel hasil uji multikolonieritas diatas dapat diketahui bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,1 (10%) yakni 0,549, 0,475 dan 0,636, dan memiliki nilai VIF kurang dari 10 yakni 1,821, 2,107 dan 1,573. Maka dari hasil output uji multikolonieritas diatas dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi yaitu dengan melakukan Uji *Durbin-Watson*. Adapun hasil output dari SPSS untuk uji autokorelasi sebagai berikut:

Tabel 4.16
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,692 ^a	,478	,462	1,358	2,171

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Syariah Compliance (X1), Kepercayaan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

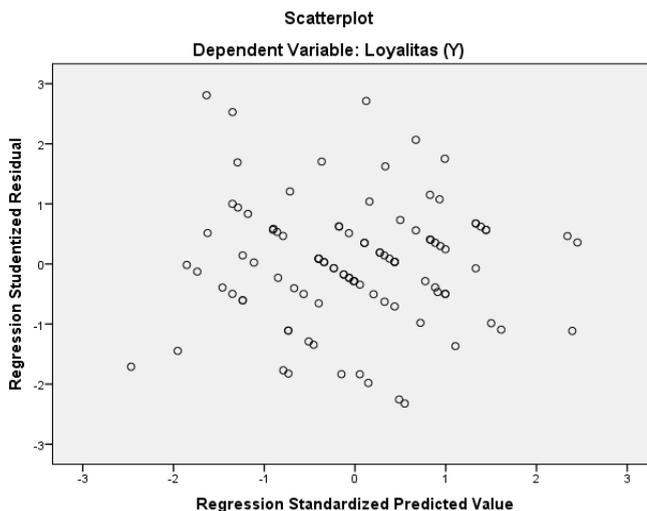
Berdasarkan dari tabel diatas dapat diketahui bahwa regresi menunjukkan nilai d hitung (D-W) sebesar 2.171. Untuk menguji gejala autokorelasi, maka nilai d hitung sebesar 2.171 tersebut dibandingkan dengan nilai d teoritis dalam tabel d -statistik Durbin-Watson dengan signifikansi $\alpha = 5\%$. Dari tabel Durbin-Watson diperoleh nilai DL sebesar 1,611 dan DU sebesar 1,736. Karena hasil pengujiannya adalah $DU <$

$DW < 4 - DU$ ($1,736 < 2.171 < 2,264$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada autokorelasi positif ataupun negatif untuk tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ atau dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang terjadi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot sebagai berikut:

Gambar 4.1
Grafik Scatterplot



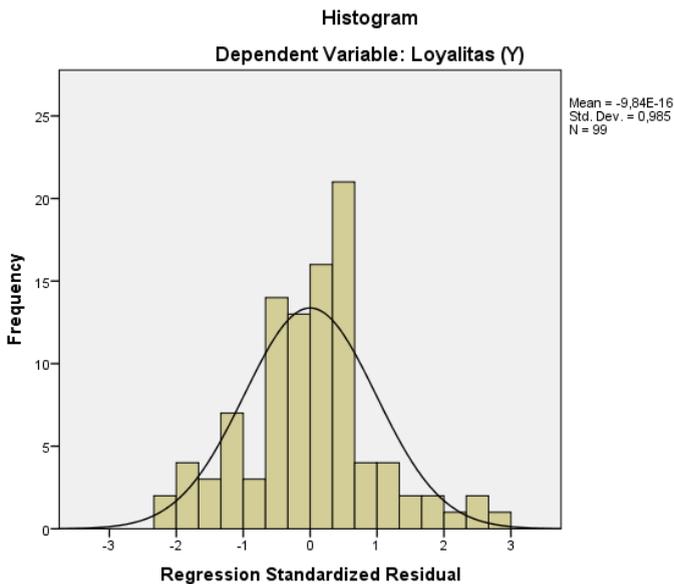
Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa ada pola yang tidak jelas, serta ada titik yang menyebar diatas dan dibawah angko 0 (nol) pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Uji Normalitas

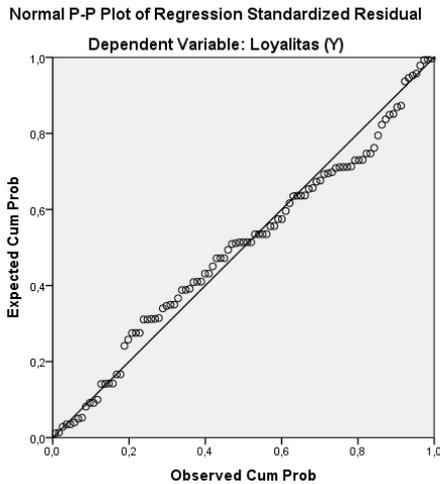
Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Untuk uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P *Plot of regression standardize* residual. Berikut ini hasil output dari SPSS untuk uji normalitas:

Gambar 4.2
Grafik Histogram



Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot



Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Melihat dari tampilan grafik histogram diatas, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Selain menggunakan grafik histogram, juga dapat dengan cara melihat grafik normal P-P Plot diatas, terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dapat dikatakan terdistribusi normal.

F. Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada dasarnya analisis regresi ini dilakukan untuk mengetahui atau memprediksi nilai pengaruh dari variabel independen (bebas) terhadap variable dependen (terikat) apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen

berhubungan positif atau negatif. Adapun hasil output dari program SPSS untuk analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4.17
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,439	1,413		2,434	,017
Syari'ah Compliance (X1)	,140	,064	,219	2,187	,031
Kepercayaan (X2)	,214	,081	,284	2,643	,010
Kualitas Pelayanan (X3)	,073	,022	,311	3,350	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Adapun persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,439 + 0,140x_1 + 0,214x_2 + 0,073x_3 + e$$

Dimana:

Y : Loyalitas Anggota

a : Konstanta

X₁ : *Syariah Compliance*

X₂ : Kepercayaan

X₃ : Kualitas Pelayanan

b₁ : Koefisien regresi *syariah compliance* terhadap loyalitas anggota

b₂ : Koefisien regresi kepercayaan terhadap loyalitas anggota

b₃ : Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota

e : faktor error / faktor lain diluar penelitian.

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 3,439 mempunyai arti bahwa jika variabel *syariah compliance* (X₁), variabel kepercayaan (X₂), dan variabel kualitas pelayanan

(X_3), bernilai 0 (nol) atau konstan, maka loyalitas anggota (Y) nilainya adalah sebesar 3,439.

- b. Nilai koefisien regresi *syariah compliance* (X_1) sebesar 0,140. Hal ini berarti setiap kenaikan 1% pada variabel *syariah compliance* maka loyalitas anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,140, dengan catatan variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel *syariah compliance* dengan loyalitas anggota, semakin naik nilai variabel *syariah compliance* maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.
- c. Nilai koefisien regresi kepercayaan (X_2) sebesar 0,214. Hal ini berarti setiap kenaikan 1% pada variabel kepercayaan maka loyalitas anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,214, dengan catatan variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kepercayaan dengan loyalitas anggota, semakin naik nilai variabel kepercayaan maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.
- d. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X_3) sebesar 0,073. Hal ini berarti setiap kenaikan 1% pada variabel kualitas pelayanan, maka loyalitas anggota (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,073, dengan catatan variabel independen lain nilainya tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas anggota, semakin naik nilai variabel kualitas pelayanan maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) atau *R Square* digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang

digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Adapun hasil uji koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,692 ^a	,478	,462	1,358	2,171

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Syariah Compliance (X1), Kepercayaan (X2)

b. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,692 , artinya ada hubungan yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen (karena mendekati 1).
- b. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,478, artinya bahwa variasi perubahan loyalitas anggota (Y) dapat dijelaskan oleh variabel *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan sebesar 47,8%. Jadi dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 47,8% sedangkan sisanya sebesar 52.2% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

3. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial (individual) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Uji signifikan secara parsial (individual) ini yang terdapat dalam hasil perhitungan statistik ditunjukkan dengan nilai t hitung. Kemudian nilai t hitung dari hasil perhitungan statistik akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Pengujian regresi ini digunakan pengujian satu pihak, nilai t tabel diperoleh dengan signifikan $5\% : 2 = 2,5\%$ (0,025) dengan derajat bebas (df) $n - k - 1$ atau $99 - 3 - 1 = 95$, maka diperoleh untuk t tabel sebesar 1,985. Maka hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 4.19
Hasil Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,439	1,413		2,434	,017
Syari'ah Compliance (X1)	,140	,064	,219	2,187	,031
Kepercayaan (X2)	,214	,081	,284	2,643	,010
Kualitas Pelayanan (X3)	,073	,022	,311	3,350	,001

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diketahui bahwa:

a. Pengaruh *Syari'ah Compliance* terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan hasil pengujian statistik *syariah compliance* terhadap loyalitas anggota menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,187 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,031. Maka dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($2,187 > 1,985$) dan nilai koefisien signifikansi

variable *syari'ah compliance* lebih kecil dari 0,05 ($0,031 < 0,05$), maka variabel *syari'ah compliance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang berbunyi “terdapat pengaruh antara *syari'ah compliance* terhadap loyalitas anggota” di terima dan H_0 ditolak.

b. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan hasil pengujian statistik kepercayaan terhadap loyalitas anggota menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,643 dengan nilai koefisien signifikansinya sebesar 0,010. Maka dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($2,643 > 1,985$) dan nilai koefisien signifikansi variable kepercayaan lebih kecil dari 0,05 ($0,010 < 0,05$), maka variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang berbunyi “terdapat pengaruh antara kepercayaan terhadap loyalitas anggota” di terima dan H_0 ditolak.

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota

Berdasarkan hasil pengujian statistik kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,350 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,001. Maka dapat diketahui bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ($3,350 > 1,985$) dan nilai koefisien signifikansi variable kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang berbunyi “terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota” di terima dan H_0 ditolak.

4. Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji f ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Uji simultan yang terdapat dalam hasil perhitungan statistik ditunjukkan dengan nilai f hitung. Kemudian nilai f hitung dari hasil perhitungan statistik akan dibandingkan dengan nilai f tabel. Nilai f tabel dengan signifikansi 5% atau 0,05 dan dk pembilang 3 dan dk penyebutnya $n - k$ ($99 - 3$) = 96, maka diperoleh nilai f tabel sebesar 2,70.

Adapun hasil perhitungan statistik pada output SPSS dalam uji simultan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20
Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160,556	3	53,519	29,040	,000^b
	Residual	175,080	95	1,843		
	Total	335,636	98			

a. Dependent Variable: Loyalitas (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Syariah Compliance (X1), Kepercayaan (X2)

Sumber: Data output SPSS yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil pengujian statistik *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota menunjukkan nilai f hitung sebesar 29,040 dengan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Maka dapat diketahui bahwa f hitung lebih besar dari f tabel ($29,000 > 2,70$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka variabel *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) yang

berbunyi “ terdapat pengaruh antara *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas anggota” diterima dan H_0 ditolak.

G. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh *Syari'ah Compliance* terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t atau uji parsial pada variabel *syari'ah compliance* menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,187 > 1,985$) dengan nilai koefisien signifikansi $0,031 < 0,05$, dan nilai koefisien regresi *syariah compliance* sebesar 0,140. Dari hasil tersebut berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nihil (H_0) ditolak. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa *syari'ah compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik *syariah compliance* yang dijalankan oleh BMT, maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas anggota.

Responden penelitian berpendapat bahwa BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus telah menerapkan prinsip – prinsip *syari'ah* dalam menjalankan bisnisnya, seperti transaksi dan kegiatan usaha yang dijalankan oleh BMT tidak mengandung unsur riba, gharar dan maisir, dan BMT menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal. Hal ini tercermin pada hasil angket yang menyatakan bahwa anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus rata-rata meyetujui mengenai kepatuhan BMT dalam menerapkan prinsip – prinsip *syari'ah* dalam kegiatan operasionalnya.

Hasil penelitian ini memberikan bukti yang empiris bahwa anggota merasa lebih aman dan nyaman jika mereka melakukan transaksi keuangan pada lembaga keuangan yang berbasis *syari'ah*, karena mereka dapat

menjaga keuangannya yang mereka miliki atau peroleh terhindar dari kegiatan transaksi – transaksi yang dilarang oleh syari'ah. Anggota akan semakin percaya dan akan terus menggunakan produk dan layanan dari BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, jika BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus selalu patuh dalam menerapkan prinsip – prinsip syari'ah. Sehingga kepatuhan syari'ah merupakan wujud dari pemenuhan terhadap seluruh prinsip syari'ah yang harus dipatuhi oleh BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus yang memiliki karakteristik, integritas dan kredibilitas syari'ah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ropi Marlina (2014) dengan judul “Pengaruh Kepuasan Anggota dan *Syari'ah Compliance* terhadap Loyalitas Anggota di BNI Syari'ah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Geger Kalong Bandung” yang menyatakan bahwa *syari'ah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Dan dalam penelitian ini *syariah compliance* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Sehingga dalam hal ini BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus harus terus berupaya untuk meningkatkan kepatuhannya dalam menerapkan prinsip-prinsip syari'ah agar anggota yang telah menggunakan produk jasa keuangan dari BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus bisa semakin loyal dan semakin percaya terhadap kehalalan dari produk dan kegiatan usaha yang dijalankan oleh BMT.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Dari hasil perhitungan regresi diperoleh nilai koefisien regresi kepercayaan sebesar 0,214 dan dari hasil uji t atau uji parsial pada variabel kepercayaan menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($2,643 > 1,985$) dengan nilai koefisien signifikansi

0,010 < 0,05. Dari hasil tersebut berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nihil (H_0) ditolak. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepercayaan yang diberikan BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus kepada anggota, maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap loyalitas anggota.

Hasil penelitian ini memberikan bukti yang empiris bahwa semakin baik tingkat kredibilitas, reliabilitas dan integritas BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dalam memberikan produk dan pelayanannya kepada anggota, maka kepercayaan anggota kepada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus akan semakin tinggi. Sehingga hubungan anatara keduanya akan dapat terjalin dengan baik dalam jangka waktu yang panjang, dan nantinya akan dapat meningkatkan loyalitas anggota. Dengan semakin baik tingkat kepercayaan anggota terhadap BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, maka dapat memberikan dampak yang positif bagi BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, yaitu hubungan akan bisa terjalin dengan harmonis dan durasi hubungan kerjasama antara keduanya akan bisa bertahan lama, anggota akan selalu komitmen untuk terus menggunakan produk dan layanan dari BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus, dan anggota akan selalu percaya dengan kualitas produk dan kinerja yang diberikan oleh BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Kepercayaan dalam bisnis islam juga telah dijelaskan dalam Al-Qur'an seperti dalam surat Al-Baqarah (2) ayat 283 yang menjelaskan tentang dibolehkannya adanya jaminan dalam hutang piutang untuk membuat pihak yang memberi hutang dapat percaya kepada yang hutang dalam bertanggung jawab untuk dapat melunasi hutang-hutangnya, dan akan tetapi jika kedua pihak

sudah saling percaya maka tidak diperlukan adanya jaminan dalam transaksi hutang piutang. Hal ini bisa menjadi suatu pedoman bagi BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus untuk dapat terus membentuk sikap saling percaya kepada para anggotanya agar hubungan dalam kerja sama antara keduanya bisa terus terjaga dengan baik yang nantinya akan dapat memberikan pengaruh terhadap tingkat kesetiaan atau loyalitas dari anggotanya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizki Citra Permata (2017) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Anggota terhadap Loyalitas Anggota di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Palembang”, yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Dengan adanya hasil penelitian ini, maka BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus bisa terus berupaya untuk membentuk kepercayaan dengan para anggotanya dalam menjalankan bisnisnya. Supaya tingkat loyalitas dari para anggota bisa terus meningkat. Dengan semakin tinggi tingkat loyalitas dari para anggotanya maka keuntungan yang didapat oleh BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus akan semakin besar.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t atau uji parsial pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($3,350 > 1,985$) dengan nilai koefisien signifikansi $0,001 < 0,05$, dan nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,073. Dari hasil tersebut berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak. Berdasarkan hasil ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus. Hal ini

mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan BMT dalam melayani anggota, maka akan semakin besar pengaruhnya terhadap loyalitas anggota.

Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Dan dalam penelitian ini responden penelitian berpendapat bahwa BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada anggotanya. Hal ini tercermin pada hasil angket yang menyatakan bahwa anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus rata-rata meyetujui mengenai kualitas pelayanan yang diberikan BMT Mubarakah kepada anggota. Anggota merasa fasilitas umum yang disediakan oleh BMT cukup memadai. Sumber daya manusia yang diupayakan oleh pihak BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus juga menjadi pemicu tertariknya anggota untuk datang. Perwujudan tersebut berupa sikap karyawan yang selalu ramah, sopan dan cepat tanggap saat melayani anggota. Sikap karyawan yang peduli akan kebutuhan dan keinginan anggota dapat memberikan dampak yang nyata bagi anggota. Anggota merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BMT. Hal ini dapat memberikan dampak yang positif bagi BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus jika kualitas pelayanannya semakin baik dan terus ditingkatkan, supaya anggota merasa lebih puas atas produk jasa yang mereka gunakan. Jika produk jasa yang diberikan oleh BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dapat memuaskan anggota, maka anggota akan memberikan penilaian yang positif terhadap produk jasa tersebut. Dengan penilaian tersebut maka anggota akan tetap berkeinginan untuk menggunakan produk jasa keuangan dari BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dapat mencontoh pola-pola pelayanan yang diajarkan oleh Rasulullah SAW yaitu:

- a. Murah senyum, memberi senyum merupakan kebiasaan Rasulullah SAW ketika bertemu dengan siapapun. Senyum adalah sunnahnya, sehingga beliau pun menyatakan senyum adalah sedekah.
- b. Ramah, Rasulullah SAW dalam menjalankan tugas kepemimpinannya selalu ramah kepada siapapun dan menjauhkan diri dari perkataan yang menyakitkan.
- c. Menepati janji, Rasulullah SAW adalah orang yang teguh memegang janji, beliau pernah menunggu mitra bisnisnya selama 3 hari, sementara mitra bisnisnya lupa dengan janjinya.
- d. Adil, Rasulullah SAW terkenal dengan sifatnya yang adil dan tidak memihak.

Jika BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dapat memberikan pelayanan seperti yang dicontohkan oleh Rasulullah SAW dan dapat memberikan pelayanan dengan tulus dan ikhlas, maka anggota yang menggunakan produk dan layanan dari BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus akan dapat merasa senang dan puas, sehingga anggota akan bisa semakin setia atau loyal pada BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Arifah Rahmawati (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota (Studi Pada BMT Surya Madani Negmplak Boyolali)”, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Dengan adanya hasil penelitian ini maka BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus dapat terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam

melayani para anggotanya. Supaya anggota bisa merasa senang dan puas atas pelayanan yang diberikannya. Sehingga anggota bisa semakin loyal dan terus menggunakan produk dan layanan dari BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus.

4. Pengaruh *Syari'ah Compliance*, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota BMT Mubarakah Undaan Lor Kudus

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji f atau uji simultan menunjukkan nilai f hitung lebih besar dari f tabel ($29,000 > 2,70$) dengan nilai koefisien signifikansi lebih kecil dari $0,05$ ($0,000 < 0,05$). Dari hasil tersebut berarti hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nihil (H_o) ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Hasil penelitian ini memberikan bukti yang empiris bahwa *syari'ah compliance*, kepercayaan dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas anggota. Artinya penting sekali bagi BMT dalam menjalankan kegiatan operasionalnya untuk selalu mematuhi prinsip-prinsip syari'ah. Dengan wujud kepatuhan BMT dalam menerapkan prinsip – prinsip syari'ah, maka anggota yang menggunakan produk jasa dari BMT akan semakin percaya dan yakin mengenai kehalalan dari hasil keuangan yang dikelola oleh BMT yang nantinya akan berdampak pada tingkat loyalitas anggota dalam menggunakan produk BMT. Dan dengan semakin baik tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT kepada anggota, maka loyalitas anggota akan semakin meningkat.