

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Obyek Penelitian

a. Sejarah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong

KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong berdiri pada tanggal 19 Oktober 1998 berawal adanya program pemerintah P3T dan sudah adanya Kopontren Muwahidun sebagai induknya. Berdirinya KSPPS Bina Insan Muwahidun tidak lepas dari Kopontren, karena badan hukum KSPPS adalah badan hukum Kopontren. Kopontren telah berbadan hukum selama satu tahun selama tahun 1997 dengan akta badan hukum BH. Nomor: 13172/BHK/KWK/.11/VIII/ 1997, namun Kopontren baru aktif dengan adanya KSPPS Bina Insan Muwahidun yang terletak disebelah timur pasar pasar Gembong, oleh karena itu KSPPS Bina Insan Muwahidun merupakan salah satu usaha dari Kopontren.¹

Pada awalnya permodalan KSPPS Bina Insan Muwahidun adalah dari simpanan pokok anggota Kopontren dan iuran yang diangsur oleh karyawan KSPPS Bina Insan Muwahidun. Pada awal berdirinya modal terkumpul 1.920.000, sehingga belum bisa mengadakan pembiayaan. Pada bulan kedua KSPPS Bina Insan Muwahidun baru bisa mengadakan pembiayaan dan menggalakkan simpanan atau tabungan.²

Bulan Februari 1999 mendapat saran dari bapak KH. Abdul Wahid Hs supaya KSPPS Bina Insan Muwahidun mengadakan restrukturisasi dan rekapitalisasi. Akhirnya KSPPS Bina Insan Muwahidun mengadakan dan melaksanakan saran tersebut pada bulan maret dengan Menyusun peraturan khusus tentang pengelolaan KSPPS Bina Insan Muwahidun.³

¹ Mudzakir, Wawancara Oleh Penulis, 4 Februari, 2022.

² Mudzakir, Wawancara Oleh Penulis, 4 Februari, 2022.

³ Mudzakir, Wawancara Oleh Penulis, 4 Februari, 2022.

- b. Produk-produk KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong
 - 1) Pendanaan atau Simpanan
 - a) Simpanan Sukarela (SiRela)
 - b) Simpanan Sukarela Berjangka / Deposito (SiSuka)
 - c) Tabungan Persiapan Qurban (SiSaqur)
 - 2) Pembiayaan
 - a) Mudlorobah
 - b) Musyarokah
 - c) Murabahah
 - d) Salam
 - e) Ijarah
 - f) Ba'bits Tsaman
 - g) Aajil.⁴
- c. Visi dan Misi KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong
 - 1) Visi
 - a) Menjadi mitra kerja yang handal dalam permodalan usaha anggota sesuai sitem syariah.
 - b) Menciptakan Lembaga keuangan untuk pemberdayaan ekonomi masyarakat melalui system syariah.
 - 2) Misi
 - a) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota, sesuai jadi diri koperasi.
 - b) Menjalankan kegiatan usaha simpan pinjam syariah dengan efektif, efisien dan transparan
 - c) Menjalin hubungan kerja sama dengan berbagai pihak.⁵
- d. Struktur Organisasi

Berikut ini adalah struktur organisasi KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong

 - 1) Dewan Pengawas Syariah
 - a) KH. Abdul Wahid Hasyim
 - b) Mujiono
 - 2) Pengurus
 - a) Mudzakir
 - b) Hj. Latifah
 - c) Sholikul Huda

⁴ Anik Listyowati, Wawancara Oleh Penulis, 4 Februari, 2022.

⁵ Hasil Dokumentasi KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong, *Company Profile KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong*, pada tanggal 4 Februari 2022.

- 3) Pengawas
 - a) Thoro Mahari
 - b) H. Nor Salim
 - c) Hj. Ernayati Zahroh
- 4) Marketing
 - a) Sunarto
 - b) Muhasibni
- 5) Administrasi
 - a) Zeni Sarahwati
- 6) Teller
 - a) Anik Listyowati.⁶
- e. Tujuan Pendirian KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong
 - 1) Meningkatkan program pemberdayaan ekonomi, khususnya dikalangan usaha mikro, kecil menengah dan koperasi melalui sistem syariah.
 - 2) Mendorong kehidupan ekonomi syariah dalam kegiatan usaha mikro, kecil menengah khususnya dan ekonomi Indonesia pada umumnya.
 - 3) Meningkatkan semangat dan peran serta masyarakat dalam kegiatan koperasi simpan pinjam syariah.
 - 4) Meningkatkan kesejahteraan anggotanya.⁷

2. Analisis Data

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dari lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Populasi dari penelitian ini adalah populasi terhingga atau terbatas karena sudah diketahui secara pasti yaitu semua anggota KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong sebanyak 160 nasabah.

Pada penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas yang pertama yaitu lokasi (X1), kedua kualitas pelayanan (X2), dan ketiga kepercayaan (X3) serta mempunyai satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y1). Adapun perolehan data pada penelitian ini dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong yang sudah

⁶ Hasil Dokumentasi KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong, *Company Profile KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong*, pada tanggal 4 Februari 2022.

⁷ Hasil Dokumentasi KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong, *Company Profile KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong*, pada tanggal 4 Februari 2022.

ditetapkan sebagai sampel yaitu sebanyak 62 orang responden atau sampel.

Berikut adalah data dari semua responden yang sudah menjawab pertanyaan dengan ciri-ciri yang sudah ditetapkan peneliti.

- a. Responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	27	43,5%
Perempuan	35	56,5%
Jumlah	62	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2022.

Dapat dilihat hasil penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti memiliki responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang atau 43,5% dari jumlah responden. dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang atau 56,5% dari seluruh jumlah responden. Jadi kebanyakan responden dari penelitian ini adalah memiliki jenis kelamin perempuan.

- b. Responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Swasta	14	22,6%
PNS	13	21%
TNI/Polri	3	4,8%
Wiraswasta	32	51,6%
Jumlah	62	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2022.

Tabel 4.2 menunjukkan responden yang memiliki pekerjaan buruh swasta ada 14 orang, responden yang berkerja sebagai PNS sebanyak 13 orang, responden yang memiliki pekerjaan TNI/Polri ada 3 orang, dan responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta sebanyak 32 orang. Bisa diketahui mayoritas pekerjaan responden dari penelitian ini bekerja sebagai wisaswasta.

c. Responden berdasarkan usia

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	0	0%
20-30 tahun	14	22,6%
> 30 tahun	48	77,4%
Jumlah	62	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2022.

Tabel 4.3 diatas memperlihatkan bahwa responden yang memiliki usia kurang dari 20th sebanyak nol atau tidak ada, responden dengan usia kisaran 20 sampai 30th ada 14 orang atau 22,6% dari seluruh jumlah responden, dan responden dengan usia diatas 30th ada 48 orang atau 77,4% dari seluruh responden. Dan bisa disimpulkan kebanyakan responden dari penelitian ini berusia diatas 30 tahun.

d. Responden berdasarkan penghasilan perbulan

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Penghasilan Perbulan	Frekuensi	Persentase
< 1 juta	12	19,4%
1-5 juta	32	51,6%
> 5 juta	18	29%
Jumlah	62	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden dengan penghasilan perbulan kurang dari 1 juta sebanyak 12 orang atau 19,4% dari jumlah keseluruhan responden, responden dengan penghasilan perbulan 1 juta sampai 5 juta sebanyak 32 orang atau 51,6% dari jumlah keseluruhan responden, dan responden dengan penghasilan perbulan lebih dari 5 juta sebanyak 18 orang atau 29% dari jumlah keseluruhan responden. Jadi pada penelitian ini yang menjadi mayoritas nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong adalah orang dengan penghasilan perbulan antara 1 juta sampai 5 juta.

3. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan tentang seberapa jauh suatu alat yang digunakan untuk mengukur bisa mengukur apa yang diukur. Kuesioner bisa disebut valid jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk mencari r_{hitung} , disini peneliti memakai program spss 23,

untuk mengetahui r_{tabel} peneliti melihat ditabel. Untuk mendapatkan r_{tabel} dapat melihat *degree of freedom* menggunakan rumus yang sudah ditentukan $df = n-2$, df penelitian ini yaitu $62-2 = 60$ dengan menggunakan alpha 0,05 sehingga didapat r_{tabel} sebesar 0,250. Uji validitas dari masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X1)

Variabel	Item	<i>Pearson correlations</i>	r tabel	Keterangan
Lokasi (X1)	1	0,657	0,250	Valid
	2	0,716	0,250	Valid
	3	0,699	0,250	Valid
	4	0,697	0,250	Valid
	5	0,698	0,250	Valid

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022

Penjelasannya masing-masing item memiliki nilai *pearson correlation* atau r_{hitung} lebih dari pada nilai r_{tabel} senilai 0,250. Jadi pertanyaan dari variabel lokasi adalah valid.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel	Item	<i>Pearson Corellations</i>	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X2)	1	0,625	0,250	Valid
	2	0,491	0,250	Valid
	3	0,817	0,250	Valid
	4	0,820	0,250	Valid
	5	0,640	0,250	Valid

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Penjelasannya bahwa seluruh item memiliki nilai *pearson correlation* atau r_{hitung} lebih dari r_{tabel} senilai 0,250. Jadi pertanyaan variabel kualitas pelayanan adalah valid.

Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X3)

Variabel	Item	<i>Pearson Corellations</i>	r tabel	Keterangan
Kepercayaan (X3)	1	0,690	0,250	Valid
	2	0,565	0,250	Valid
	3	0,514	0,250	Valid
	4	0,663	0,250	Valid
	5	0,727	0,250	Valid

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Penjelasannya yaitu semua item memiliki nilai *pearson correlation* atau r_{hitung} lebih dari r_{tabel} yang mempunyai nilai 0,250. Jadi pertanyaan variabel kepercayaan adalah valid.

Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Item	<i>Pearson Corellations</i>	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,748	0,250	Valid
	2	0,802	0,250	Valid
	3	0,778	0,250	Valid
	4	0,819	0,250	Valid
	5	0,815	0,250	Valid

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Penjelasannya bahwa semua itemnya memiliki nilai *pearson correlation* atau r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} senilai 0,250. Jadi semua pertanyaan dari variabel kepuasan nasabah adalah valid.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dipakai guna mengukur kemampuan kuesioner yang menjadi indikator variabel. Apabila jawaban dari responden memang tepat, konsisten, dan juga benar ketika menjawab variabel, maka kuesioner bisa reliabel. Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas pada penelitian ini.

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	N of items	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Lokasi	5 item	0,728	Reliabel
Kualitas Pelayanan	5 item	0,697	Reliabel
Kepercayaan	5 item	0,614	Reliabel
Kepuasan Nasabah	5 item	0,851	Reliabel

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

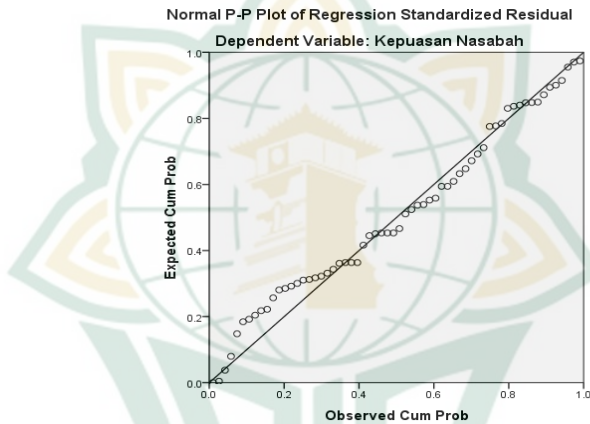
Sebuah variabel bisa disebut reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60 dan sebaliknya variabel dikatakan tidak reliabel jika nilai *cronbach's alpha* lebih kecil dai 0,60. Dapat dilihat dari data diatas bahwa seluruh instrument memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Jadi semua variabel yang diteliti yaitu lokasi, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah semuanya reliabel atau dapat diandalkan.

5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Normalitas bisa diketahui dengan cara melihat menyebarnya titik pada grafik diagonal atau juga bisa melihat pada histogram residualnya. Apabila titik menyebar jauh dari diagonalnya atau pada histogram tidak memperlihatkan pola pendistribusian yang normal, maka model regresinya tidak bisa memenuhi uji asumsi normalitas. Dibawah ini adalah hasil pengujian normalitas yang menggunakan cara *probability plot*.

Gambar 4.1 Hasil Uji Probability Plot



Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Hasil uji probability plot menunjukkan kalau titik diatas menyebar mengikuti alur grafik diagonal, sehingga bisa dikatakan data tersebut memiliki distribusi yang normal.

Ada juga uji normalitas lain yang biasa dipakai yaitu uji *Kolmogorov smirnov* karena bisa meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi didalam pengujian yang sudah dilakukan sebelumnya. penghitungannya pada penelitian ini yaitu melihat nilai signifikansinya. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ mempunyai arti nilai residualnya berdistribusi dengan normal. Dan sebaliknya apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka nilai residual distribusinya tidak normal. Berikut adalah hasil dari uji *Kolmogorov smirnov*.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		62
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.96423940
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.053
	Negative	-.098
Test Statistic		.098
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Dari tabel 4.10 menunjukkan hasil uji normalitas kolmogorov smirnov yang didapatkan nilai signifikansi yaitu 0,200. Ha itu berarti nilai signifikansinya memiliki nilai lebih besar dari pada 0,05 yang membuat nilai residual distribusinya normal. Menurut hasil dari uji yang sudah dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan kalau data yang dipakai oleh peneliti distribusinya normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipakai untuk melakukan pengujian apakah model regresi memiliki hasil yang korelasi antara variabel bebas. Untuk mengetahui apakah ada atau tidak multikolinieritas di dalam regresi dapat dengan melihat nilai *tolerance* dan juga nilai *variabel inflation factor* (VIF). Nilai yang biasa dipakai untuk melihat adanya multikolinieritas adalah nilai toleransi $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.488	5.309		.845	.401		
Lokasi	.485	.121	.448	3.996	.000	.969	1.033
Kualitas Pelayanan	.432	.139	.371	3.095	.003	.963	1.038
Kepercayaan	.238	.169	.178	1.405	.165	.994	1.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

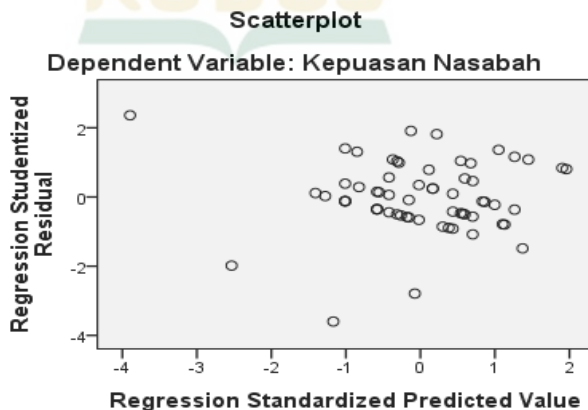
Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Berdasarkan hasil tabel 4.11 diatas memperlihatkan bahwa nilai toleransi semua variabel lebih besar dari pada 0,10 dan semua nilai VIF nya kurang dari 10. Maka bisa dikatakan hasil penelitian ini tidak mengalami multikolinieritas dan juga mempunyai model regresi yang baik.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk melakukan pengujian apakah terdapat sebuah ketidaksamaan variansi dan juga residual observasi satu dengan observasi yang lain di dalam model regresi. Apabila variansi dari residual observasi satu dengan observasi lainnya konstan, maka hal itu disebut homoskedastisitas. Adapun model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas. Dan cara untuk bisa melihat ada atau tidak heteroskedastisitas bisa melihat melalui grafik plot antara nilai dari prediksi variabel dependen, yaitu ZPRED yang memiliki residual SRESID. Mendeteksi apakah ada atau tidaknya heteroskedastisitas bisa juga dengan memeriksa apakah SRESID dan ZPRED dalam grafik scatterplot membentuk pola tertentu. Apabila titik-titik membentuk sebuah pola teratur tertentu, maka dapat dikenali terjadi heteroskedastisitas. Sedangkan apabila tidak terdapat pola dan juga tidak ada titik-titik yang menyebar di atas dan juga dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot



Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Data diatas memeberikan hasil bahwa tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titiknya menyebar tidak beraturan, sehingga tidak terjadi adanya heteroskedastisitas. Jadi model regresi penelitian ini baik karena varians residual dari observasi satu dengan observasi lainnya konstan atau mengalami homoskedastisitas.

6. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh antara variabel independent yaitu lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Berikut hasil dari analisis regresi linear berganda yang dilakukan menggunakan aplikasi spss 23:

Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4.488	5.309		.845	.401		
Lokasi	.485	.121	.448	3.996	.000	.969	1.033
Kualitas Pelayanan	.432	.139	.371	3.095	.003	.963	1.038
Kepercayaan	.238	.169	.178	1.405	.165	.994	1.006

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Bisa dilihat tabel diatas hasil analisis regresi linear berganda didapat koefisien variabel bebas $X_1 = 0,485$, $X_2 = 0,432$, $X_3 = 0,238$ dan konstanta sebesar 4,488. Sehingga model persamaan regresi yang didapat adalah:

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

$$Y = 4,488 + 0,485 + 0,432 + 0,238$$

Keterangan:

Y : kepuasan nasabah

a : konstanta

b_1 : koefisien regresi lokasi

b_2 : koefisien regresi kualitas pelayanan

b_3 : koefisien regresi kepercayaan

- X_1 : lokasi
- X_2 : kualitas pelayanan
- X_3 : kepercayaan
- e : standar eror

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa:

a) Nilai Konstanta

Nilai konstanta bernilai positif yaitu 4,488. Nilai yang positif tersebut menunjukkan keadaan saat variabel kepuasan nasabah belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variabel lokasi(X_1), variabel kualitas pelayanan(X_2), dan variabel kepercayaan (X_3). Jika variabel independent tidak ada maka variabel dependen tidak mengalami perubahan.

b) Koefisien regresi variabel lokasi (X_1)

Nilai koefisien regresi variabel lokasi (X_1) sebesar 0,485, menunjukkan bahwa variabel lokasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel lokasi maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,485. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

c) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2)

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,432, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,432. Dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

d) Koefisien regresi variabel kepercayaan (X_3)

Nilai koefisien regresi variabel kepercayaan (X_3) sebesar 0,238, menunjukkan bahwa variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang berarti bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel kepercayaan maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 0,238. Dengan catatan bahwa variabel lain tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Uji t (parsial)

Uji t ini bertujuan untuk mencari tahu apakah variabel variabel bebas sesara individu mempengaruhi

variabel terikat. Adapun cara mengujinya bisa melalui cara membuat rumus Ho dan Ha. Apabila nilai signifikansi > 0,05 berarti Ho diterima dan Ha ditolak, sedangkan apabila nilai signifikansi < 0,05 berarti Ho ditolak dan Ha diterima. Uji lainnya yaitu dengan menggunakan $t_{hitung} > t_{tabel}$. Dan untuk mencari t_{tabel} menggunakan rumus $(0,05/2 ; n-k-1) = (0,025 : 58)$ berarti diketahui t_{tabel} nya adalah 2,001. Jjika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha ditolak, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. Berikut uji t dari penelitian ini.

Tabel 4.13 Hasil Uji t Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.488	5.309		.845	.401
Lokasi	.485	.121	.448	3.996	.000
Kualitas Pelayanan	.432	.139	.371	3.095	.003
Kepercayaan	.238	.169	.178	1.405	.165

Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Data diatas menunjukkan:

- 1) Pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah

Bisa dilihat data diatas menunjukkan nilai sig variabel lokasi senilai $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,996 > t_{tabel} 2,001$ yang memiliki arti Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya variabel lokasi secara parsial berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah.

- 2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Dilihat pada tabel diatas bahwa nilai sig variabel kualitas pelayanan sebesar $0,003 < 0,05$ dan $t_{hitung} 3,095 > t_{tabel} 2,001$ yang berarti Ho ditolak H2 diterima. Artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

- 3) Pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah

Tabel diatas terlihat kalau variabel kepercayaan mempunyai nilai sig $0,165 > 0,05$ dan $t_{hitung} 1,405 < t_{tabel} 2,001$ yang memiliki arti Ho diterima dan H3 ditolak. Artinya variabel kepercayaan secara parsial

tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan guna melihat berapa jauh model mampu dalam menerangkan variabel-variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu.⁸ Adapun hasil koefisien determinasi yang terdapat dalam penelitian ini yaitu dibawah ini.

Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.180	2.035

a. Predictors: (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan, lokasi
 Sumber data: output SPSS 23 yang diolah, 2022.

Berdasarkan tabel 4.15 dipengaruhi nilai koefisien R square (R^2) sebesar 0,220 atau 22%. Jadi bisa diambil kesimpulan besarnya pengaruh variabel independen lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah sebesar 22% dan sisanya sebesar 78% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

Hasil uji sebagaimana tabel diatas dilihat bahwa lokasi, kualitas pelayanan, dan kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Hal tersebut diterangkan oleh responden di setiap pernyataan yang kebanyakan jawabannya setuju dan juga sangat setuju walaupun ada item pernyataan yang jawabannya netral dan juga tidak setuju.

Sesudah menganalisis data yang didapat memakai cara statistik yang dibantu program SPSS 23, peneliti membahas hasil analisis dari data diatas.

1. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan kalau variabel lokasi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Bina Insan

⁸ Masrukin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2008), 66.

Muwahidun Gembong. Hal tersebut dibuktikan melalui uji t, yang mana variabel lokasi memiliki t_{hitung} 3,996 lebih dari t_{tabel} 2,001. Dan juga nilai signifikan senilai 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat dinyatakan kalau variabel lokasi di penelitian ini secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Lokasi adalah tempat perusahaan untuk usaha yang dimana hal itu mempengaruhi konsumen untuk datang dan melakukan transaksi.⁹ Maka dapat saya simpulkan lokasi merupakan tempat dimana suatu kegiatan usaha itu dilakukan. Faktor yang penting untuk mengembangkan usaha adalah dimana letak sebuah lokasi tersebut lebih baiknya berada di area ramai, lalu lintas lancar, mudah dilihat dengan jarak pandang normal, dan cara untuk menempuh lokasi mudah, semakin strategis sebuah lokasi akan semakin menambah nilai kepuasan untuk nasabah.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitiannya Venny Natallie Rembet, Lisbeth Mananeke, dan Sjendry S. Loindong (2020) yang berjudul “Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Branch Of Beo”. yang mana variabel lokasi berpengaruh positif atau signifikan dengan kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. dibuktikan dengan hasil uji t variabel kualitas pelayanan yang mempunyai t_{hitung} 3,095 lebih besar dari t_{tabel} 2.001. dan nilai signifikansi yang diperoleh senilai 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan kalau variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini secara parsial mempengaruhi kepuasan nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima.

Kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diinginkan dan harapan yang diunggulkan guna dapat mencukupi keinginan para konsumen, dan ada dua faktor utama

⁹ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2004)*, 280.

yaitu jasa yang diinginkan dan jasa yang didapatkan.¹⁰ Dapat saya simpulkan kualitas pelayanan merupakan totalitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang memiliki ketergantungan terhadap kemampuan memperlakukannya supaya dapat memberi kepuasan kebutuhan yang membutuhkannya. Kualitas pelayanan terdiri dari dua kriteria yaitu kualitas yang berhubungan dengan output jasa yang diharapkan konsumen dan bagaimana cara penyampaian output tersebut kepada nasabah. Semakin bagus kualitas pelayanan maka juga akan semakin meningkat pula kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitiannya Wirdayani Wahab (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru” yang mana variabel kualitas pelayanan pengaruh positif atau signifikan dengan kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian ini menunjukkan kalau variabel kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Dibuktikan dengan hasil uji t variabel kepercayaan memiliki t_{hitung} senilai 1,405 dan t_{tabel} 2.001. ini artinya t_{hitung} lebih kecil dari $t_{tabelnya}$, dan juga terbukti melalui nilai signifikansi senilai 0,165 lebih dari 0,05 sehingga bisa disebut kalau variabel kepercayaan secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kepercayaan konsumen adalah semua hal yang diketahui oleh konsumen dan semua hal yang disimpulkan oleh konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya.¹¹ dalam dunia ekonomi sangatlah penting dalam berbagai macam transaksi yang dilakukan antara penjual dengan pembeli, dengan adanya kepercayaan transaksi tersebut menimbulkan kepuasan tersendiri dan mewujudkan sesuatu yang sudah diharapkan. Kepercayaan juga bisa didefinisikan sebagai pengetahuan pengguna jasa mengenai suatu objek, atributnya, dan juga manfaatnya. Hasil penelitian menerangkan kalau kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong. Maka bisa diartikan kepercayaan nasabah terhadap KSPPS Bina Insan Muwahidun Gembong belum berarti nasabah tersebut merasa puas. Jadi

¹⁰ Tjiptono dan Fandy, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2014), 103.

¹¹ C. Mowen, dkk., *Perilaku Konsumen* (Jakarta: Erlangga, 2022): 441.

kepercayaan tidak menjadi sebuah alasan nasabah menjadi puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitiannya Thalia Claudia Mawey, Altje, Tumbel dan Imelda W.J Ogi (2018) yang judulnya “Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sulutgo” yang mendapatkan hasil kalau variabel kepercayaan berpengaruh negatif atau tidak signifikan dengan kepuasan nasabah.

