

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Gambar 4.1 Logo KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah



BMT di Indonesia muncul pada 1984 di masjid Salman oleh mahasiswa ITB. Kemudian ICMI memberdayakan BMT sebagai inklubasi PINBUK atau “Bisnis Usaha Kecil”. BMT bekerjasama dengan berbagai lembaga yang memberikan pinjaman dan peminam bisnis skala kecil didasarkan pada prinsip perekonomian dalam IIsam yaitu tanggung jawab, percaya dan rela serta memanfaatkan sistem bagi hasil. BMT terus mengalami perkembangan, dimana BMT terus berupaya dan berproses menacri trobosan baru demi meningkatkan perekonomian masyarakat, dimana permasalahan ini terus berkembang di setiap waktu.

Cikal berdirinya BMT Ya Ummi MAS ialah Muhammad Jatmiko muda, sebelum mendirikan BMT ini dirinya melakukan penelitian mengenai teknisa ITB Bandung dan berbagai manager lembaga keuangan syariah bermercy ria dimana bisnisnya salah satunya yaitu pengeboran minyak. Pencariannya

berlanjut dan akhirnya ketemu dengan BINAMA. November 1994 diadakan pelatihan dalam mendirikan BMT dimana hal ini bekerjasama dengan dompet Dhuafa Republika. Pelopor pelatihan ini yaitu Jamil Azzaini dan Ery Sudewo dan berperan sebagai pelatihnya. BMT terbabik dan mendirikan Forum Ekonomi Syariah (FES). Setelah satu bulan setelah pelatihan diselesaikan, Muhammad Jatmiko Ch mendirikan BMT bernama Koperasi Karya BMT Ya Ummi dan dibantu oleh berbagai ustadz TPA Ya Ummi MAS dan beberapa tenaga profesional.

Dari FES dihadiri juga dari BMT-BMT diantaranya yaitu BMT Bima di Muntilan, MT Binamas di Purworejo, BMT Beringharjo di Jogja dan BMT Ya Ummi MAS di Pati. Ketika muncul UU yang memperbolehkan perankan melakukan penentuan bunga secara mandiri sampai dengan bunga no, dan inspirasi ini diamati oleh 29 umat islam untuk mendirikan Bank Muamalah Indonesia (BMI) sebagai pelopor Bank Syariah Pertama murni syariah di Indonesia. Meningkatnya semangat perekonomian syariah dibuktikan dengan didirikannya BMT Ya Ummi sebagai tempat pelatihan, magang dan study banding.¹

2. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Tujuan, misi dan visinya adalah:

- a. Visi :
 - “Menjadi lembaga keuangan yang mengedepankan profit dengan berdasarkan syariah.”
- b. Misi :
 - 1) “Mengedepankan dan membudayakan transaksi ekonomi sesuai dengan nilai-nilai syariah

¹ Dokumentasi “Sejarah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah” diakses pada 26 Januari, 2022, <https://www.yaummimas.com/sejarah-kspps-yaummi-mas/>

- 2) Menjunjung tinggi Akhlakul Karimah dalam mengelola amanah ummat
- 3) Mengutamakan kepuasan dalam melayani anggota
- 4) Menjadikan BMT YAUMMI FATIMAH tumbuh berkembang secara sehat dan tolak ukur kewajaran lembaga keuangan pada umumnya
- 5) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan melakukan pembinaan kaum dhuafa.”

c. Tujuan :

“Meningkatkan kesejahteraan anggota dan mengelola dengan mengedepankan nilai-nilai syariah, menjunjung tinggi akhlakul karimah serta mengutamakan kepuasan anggota.”²

3. Kantor Cabang KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah

- a. Kantor pusat : Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 23 B Pati.
- b. Kantor Kas Pusat : Jln. Diponegoro 155 Pati
- c. Kantor Cabang Puri : Komplek Ruko Pasar Puri Baru No.10 Pati
- d. Kantor Cabang Karaban : Jln. Raya Pati – Kayen Km.12 Karaban
- e. Kantor Cabang Kayen : Jln. Raya Pati – Kayen Km.17 Kayen
- f. Kantor Cabang Gabus : Jln. Raya Gabus – Tlogoayu Km.01 Rt.004/006, 59173
- g. Kantor Cabang Juwana : Komplek Ruko Pasar Porda No.10 Juwana
- h. Kantor Cabang Kuniran : Jln. Raya Batangan – Jaken Km.05 Kuniran
- i. Kantor Cabang Trangkil : Komplek Pasar Trangkil Kios No.05 Trangkil

² Dokumentasi “Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah” diakses pada 26 Januari, 2022, <https://www.yaummimas.com/visi-misi/>

- j. Kantor Cabang Bulumanis : Jln. Ampera No.03 Bulumanis, depan POLSEK.
- k. Kantor Cabang Tayu : Jln. Yos Sudarso No.103 Tayu.
- l. Kantor Cabang Kudus : Jln. Raya Pati – Kudus Km.18 Pasar Jekulo Kios No.02 Kudus.
- m. Kantor Cabang Demak : Ruko Pasar Bintoro No.A2-9 & A2-10 Demak.
- n. Kantor Cabang Rembang : Jln. Diponegoro No.70-H Rembang.
- o. Kantor Cabang Klaten : Jln. Melati No.26 Mlinjon Tonggalan Klaten
- p. Kantor Cabang Magelang : Pasar Gotong Royong Kios No.02 Magelang
- q. Kantor Cabang Tegal : Jln. Teuku Umar No.143 Tegal.
- r. Kantor Cabang Cilacap : Jln. Tidar No.40B Cilacap.
- s. Kantor Cabang Kas Cilacap (Sampang) : Jln. Gerilya 2/5 Sebelah Balai Desa Sampang
- t. Kantor Cabang Gombang : Pasar Wonokriyo Blok M No.03 Gombang.³

4. Struktur Organisasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana

Adapun struktur organisasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana yaitu:

- a. Kepala Cabang : Yogo Nur Setiyo
- b. Administrasi : Wulan Pujaningrum
- c. Teller : 1. Reni Puji Astuti
2. Ika Fitri
- d. Marketing : 1. Abdul Kholik
2. Abdul Rokhim
3. M Syaifudin Habibi
4. Ahmad Aliyanto

³ Dokumentasi “Kantor Cabang KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah” diakses pada 26 Januari, 2022, <https://www.yaummimas.com/kantor-cabang/>

5. Produk-Produk KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Produk KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah di bagi dalam dua kategori yaitu produk pemiayaan dan simpanan. Produk simpanan sendiri di bagi menjadi dua, simpanan mudhorobah dan wadi'ah yad dhomanah.

a. Produk Simpanan

Mudhorobah ialah akad diantara dua orang atas penyerahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya, untuk berdagang dan keuntungannya dibagi sejalan dengan kesepakatan.

1) SI SUKA (Simpanan Sukarela)

SI SUKA berjangka ialah simpanan yang didasarkan pada akad mudhorobah dengan keuntungan bagi hasilnya berdasarkan nisbah :

- a) “Jangka waktu 3 bulan nisbahnya 47:53
- b) Jangka waktu 6 bulan nisbahnya 55:45
- c) Bebas biaya administrasi bulanan
- d) Si Suka dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.”⁴

Wadi'ah yad dhomanah adalah akad titipan yang bisa dipakai dengan memperoleh bagi hasil didasarkan pada manajemen dan diprediksi memperoleh bagi hasil tertentu.

1) SIRELA (Simpanan Sukarela Lancar)

Program SIRELA dari KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yaitu:

- a) “Setoran awal minimal Rp. 10.000, dan selanjutnya minimal Rp. 5.000,
- b) Dengan akad wadi'ah wadlommamah memberikan rasa aman dan mendapatkan keuntungan yang menarik setiap bulan.

⁴ Dokumentasi “Produk Simpanan Mudhorobah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah” diakses pada 26 Januari, 2022, <https://www.yaummimas.com/mudhorobah/>

- c) Penarikan simpanan yang cepat, kapanpun membutuhkan kami siap melayani.
 - d) Tidak ada biaya administrasi bulanan.”
- 2) SIMWAPRES (Simpanan Siswa Berprestasi)
- Dimpanan yang diperuntukan bagi pelajar untuk melaiih siswa agar berani berinteraksi dengan BMT dan merencanakan keuangannya agar ketika membutuhkan tidak merasakan kesulitan, misalnya latihan untuk hidup hemat.
- a) “Simpanan pertama Rp. 10.000, serta selanjutnya Rp. 5.000.”
 - b) “Waktu menyeter bebas tergantung keinginan pelajar.”
 - c) “Mendapat hadiah setiap bulan Juli dan Januari.”
 - d) “Penarikan dilakukan pada bulan Juni dan Desember.”
 - e) “Mendapat bagian keuntungan setiap bulannya.”
- 3) SIMAPAN (Simpanan Masa Depan)
- a) “Tabungan terencana yang di program dengan jangka waktu terserah Anda.”
 - b) “Mulai dari 3 bulan setoran Rp. 50.000,”
 - c) “Mulai dari 6 bulan setoran Rp. 25.000,”
 - d) “Mendapat bagian keuntungan setiap bulannya.”
- 4) SIDIK AMAL atau “Simpanan Pendidikan Amanah dan Leluasa”
- a) “Setoran minimal Rp. 25.000, dan kelipatannya.
 - b) Jangka waktu 3 sampai 6 tahun.
 - c) Dengan akad wadiah wadlommanah memberikan rasa aman dan mendapat keuntungan yang menarik setiap bulan.
 - d) Bebas biaya administrasi bulanan.
 - e) Penarikan dapat dilakukan pada saat jatuh tempo sesuai dengan jangka waktunya.
 - f) Setiap bulan Juli mendapat hadiah paket belajar.”

5) SI HAJI (Simpanan Untuk Haji)

Simpanan ini merupakan produk yang didesain demi memberikan pembiayaan pada umroh dan haji dimana fasilitasnya yaitu:

- a) “Mendapat porsi bagi hasil sesuai keputusan manajemen, dengan perkiraan bonus sekitar 40 bagian, setara kurang lebih 8,2% (bonus tertinggi dibanding simpanan lainnya untuk membantu orang naik haji atau umroh).
- b) Setoran minimal Rp. 100.000.- dan selanjutnya bebas sewaktu-waktu, dengan penarikan hanya digunakan untuk berhaji atau umroh.”

6) SI HAJI ATAU UMROH ANAK

Fasilitas:

- a) “Mendapatkan porsi bagi hasil sesuai keputusan manajemen, dengan perkiraan bonus sekitar 35% (setara kurang lebih 7%).
- b) Mendapatkan hadiah di awal.
- c) Ketentuan lainnya sesuai simpanan haji atau umroh dewasa.”⁵

7) SI QURBAN

Adalah simpanan yang didesain untuk menyiapkan dana qurban.

Dengan ketentuan:

- a) Setoran Rp 50.000,-/bulan selama 36 bulan untuk kurban kambing standart dengan harga kambing menyesuaikan.
- b) Setoran Rp 100.000,-/bulan selama 24 bulan untuk kurban kambing VIP dan setelahnya bebas dan hanya bisa dipakai untuk qurban.⁶

⁵ Dokumentasi “Produk Simpanan Wadi’ah Yad Dhomanah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah” diakses pada 26 Januari, 2022, <https://www.yaummimas.com/wadiah-yad-dhomanah/>

⁶ Yogo Nur Setiyo, wawancara oleh penulis, 15 Februari, 2022.

b. Produk Pembiayaan

Pembiayaan yang terdapat dalam ialah Murobahah atau pembiayaan dengan sistem angsuran, harganya ditentukan diawal, angsurannya dijalankan dalam waktu tertentu.

- 1) Bermanfaat untuk memenuhi kebutuhan dana tunai seperti:
 - a) Tambah modal usaha
 - b) Biaya renovasi rumah
 - c) Beli motor/mobil
 - d) Biaya pendidikan
 - e) Kebutuhan lainnya.
- 2) Persyaratan:
 - a) Mengisi form aplikasi anggota
 - b) FC (KTP suami dan istri, KK, kwitansi pembayaran listrik)
 - c) FC Jaminan (BPKB/SHM)
- 3) Keunggulan:
 - a) Proses cepat
 - b) Persyaratan mudah
 - c) Nisbah bagi hasil/margin bersaing.

c. Arisan Ukhuwah

Arisan ukhuwah merupakan produk terbaru dari KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Untuk mengikuti arisan ukhuwah terdapat ketentuan sebagai berikut:

- 1) Setoran perbulan Rp 100.000, selama 24 bulan.
- 2) Di awal waktu pendaftaran ada hadiah souvenir.
- 3) Setelah 24 bulan uangnya dikembalikan utuh sebesar Rp 2.400.000, dan ada tambahan bagi hasil.
- 4) Pada akhir periode terdapat undian berhadiah dengan berbagai hadiah yang menarik dan dengan hadiah utamanya 1 unit mobil dan 5 sepeda motor.

- 5) Adapun ketentuan untuk mengikuti undian yaitu setoran tidak boleh kosong selama tiga kali berturut-turut.

B. Gambaran Umum Responden

Bagian ini menjelaskan mengenai segala hal yang berkenaan dengan responden. Penyajian data dalam penelitian ini juga disertai data deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui deskripsi data penelitian yang sudah di dapatkan serta kaitannya dengan variabel yang terdapat dalam penelitian. Karakteristik responden pada penelitian ini adalah:

1. Usia Responden

Data ini digunakan untuk memahami responden. Berdasarkan pada hasil penelitian didapatkan cirrikhas usia responden yaitu:

Tabel 4.1 Usia Responden

No.	Usia	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	< 30 tahun	11	11%
2	31 – 45 tahun	48	48%
3	46 – 55 tahun	27	27%
4	56 – 65 tahun	11	11%
5	> 65 tahun	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Melalui tabel diatas bisa dipahami bahwasannya responden yang berusia dibawah 30 tahun jumlahnya 11 orang (11%), responden yang berusia antara 31 – 45 tahun berjumlah 48 responden (48%), responden yang berusia 46 – 55 tahun berjumlah 27 responden (27%), responden yang berusia 56 – 65 tahun berjumlah 11 responden (11%), dan responden yang berusia lebih dari 65 tahun berjumlah 3 responden (3%). Jadi responden berdasarkan usia didominasi anggota yang berusia 31 - 45 tahun.

2. Jenis Kelamin Responden

Data ini menjelaskan proporsi jenis kelamin responden, melalui hasil penelitian didapatkan cirikhas responden menurut jenis kelamin tersaji dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah responden	Presentase (%)
1	Laki-laki	61	61%
2	Perempuan	39	39%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Melalui data yang sudah didapatkan, dipahami responden laki-laki sebanyak 61 orang (61%) dan responden perempuan sebanyak 39 orang (39%). Dengan demikian mayoritas responden adalah laki-laki.

3. Pendidikan Terakhir Responden

Data ini menjelaskan mengenai proporsi pendidikan terakhir responden. Melalui hasil penelitian ini didapatkan cirikhas responden menurut pendidikan terakhir disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	SD	12	12%
2	SLTP	17	17%
3	SLTA	33	33%
4	Diploma	8	8%
5	S1/S2/S3	30	30%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui, responden yang lulus SD berjumlah 12 orang (12%), responden yang lulus SLTP berjumlah 17 orang (17%), responden yang lulus SLTA berjumlah 33 orang (33%), responden yang lulus Diploma berjumlah 8 orang (8%), dan responden yang lulusan S1/S2/S3 sebanyak 30 orang (30%). Dengan data ini mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir di jenjang SLTA.

4. Pekerjaan Responden

Data ini menjelaskan mengenai proporsi pekerjaan responden. Melalui hasil penelitian yang sudah dijalankan, cirikhas responden menurut pekerjaan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	PNS	5	5%
2	Pegawai Swasta	41	41%
3	Wiraswasta	15	15%
4	Pedagang/Petani	36	36%
5	Ibu Rumah Tangga	3	3%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Melalui tabel diatas bisa dipahami bahwasannya responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 5 orang (5%), responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta berjumlah 41 orang (41%), responden yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 15 orang (15%), responden yang berprofesi sebagai pedagang/petani berjumlah 36 orang (36%), dan 3 responden (3%) sebagai Ibu rumah tangga. Sehingga mayoritas responden berprofesi sebagai pegawai swasta.

5. Tingkat Pendapatan Responden

Data ini menjelaskan mengenai proporsi tingkat pendapatan responden. Melalui hasil penelitian

didapatkan cirikhas responden menurut tingkat pendapatan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.5 Tingkat Pendapatan Responden

No.	Tingkat Pendapatan	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	< Rp 2 Juta	52	52%
2	Rp 3-5 Juta	41	41%
3	> Rp 5 Juta	7	7%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 isa dipahami bahwasannya responden yang berpenghasilan kurang dari 2 juta berjumlah 52 orang (52%), responden yang berpenghasilan 3 – 5 juta berjumlah 41 orang (41%), dan responden yang berpenghasilan lebih dari 5 juta berjumlah 7 orang (7%). Dengan demikian mayoritas responden berpenghasilan kurang dari 2 juta perbulan.

6. Lama Menjadi Anggota di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

Data ini untuk memahami proporsi berapa lama responden sudah menjadi anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah. Melalui hasil penelitian yang dijalankan didapatkan cirikhas responden menurut masa menjadi anggota disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.6 Lama Menjadi Anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah

No.	Lama Menjadi Anggota	Jumlah Responden	Presentase (%)
1	< 2 Tahun	55	55%
2	2-4 Tahun	34	34%
3	> 4 Tahun	11	11%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Melalui tabel diatas bisa diketahui bahwasannya responden yang kurang dari 2 tahun menjadi anggota KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah sebanyak 55 orang (55%), responden yang menjadi anggota 2 – 4 tahun berjumlah 34 orang (34%), dan responden yang sudah menjadi anggota lebih dari 4 tahun berjumlah 11 orang (11%).

C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas Instrumen

Uji ini memperlihatkan ketelitian dan ketepatan instrumen dalam menjalankan fungsi ukurannya. Ketika instrumen bisa menjalankan apa yang menjadi tugasnya dan mengukur apa yang seharusnya di ukur maka instrumen dikatakan valid.⁷ Untuk memahami kevalidan pernyataan, maka dapat dilihat dengan cara membandingkan *r* hitung dan *r* tabel. Jika *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, instrumen dinyatakan valid. Nilai *r* hitung diperoleh melalui hasil *output* SPSS for windows 26.0 dalam kolom *Corrected Item-Total Correlation*.

Sementara dalam menentukan nilai *r* tabel dicari dengan persamaan df . $Df = n - 2$ yaitu $df = n - 2 = 100 - 2 = 98$, tingkat signifikansinya $5\% = 0,05$, didapatkan *r* tabel sebesar 0,196. Hasil uji validitas instrumennya yaitu:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
<i>Good Corporate Governanc</i>	X1.1	0,418	0,196	Valid
	X1.2	0,418	0,19	Valid

⁷ Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 88.

<i>e</i> (X1)			6	
	X1.3	0,362	0,19 6	Valid
	X1.4	0,391	0,19 6	Valid
	X1.5	0,482	0,19 6	Valid
	X1.6	0,454	0,19 6	Valid
	X1.7	0,238	0,19 6	Valid
	X1.8	0,306	0,19 6	Valid
	X1.9	0,331	0,19 6	Valid
	X1.1 0	0,359	0,19 6	Valid
	X1.1 1	0,254	0,19 6	Valid
	X1.1 2	0,447	0,19 6	Valid
	X1.1 3	0,323	0,19 6	Valid
	X1.1 4	0,336	0,19 6	Valid
	X1.1 5	0,492	0,19 6	Valid
<i>Sharia Compliance (X2)</i>	X2.1	0,725	0,19 6	Valid
	X2.2	0,667	0,19 6	Valid
	X2.3	0,609	0,19 6	Valid
	X2.4	0,618	0,19 6	Valid
	X2.5	0,526	0,19 6	Valid
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,498	0,19 6	Valid

(X3)	X3.2	0,324	0,19 6	Valid
	X3.3	0,299	0,19 6	Valid
	X3.4	0,296	0,19 6	Valid
	X3.5	0,275	0,19 6	Valid
	X3.6	0,356	0,19 6	Valid
	X3.7	0,456	0,19 6	Valid
	X3.8	0,250	0,19 6	Valid
	X3.9	0,289	0,19 6	Valid
	X3.1 0	0,461	0,19 6	Valid
	X3.1 1	0,365	0,19 6	Valid
	X3.1 2	0,350	0,19 6	Valid
	X3.1 3	0,214	0,19 6	Valid
	X3.1 4	0,481	0,19 6	Valid
	X3.1 5	0,377	0,19 6	Valid
	X3.1 6	0,332	0,19 6	Valid
	X3.1 7	0,458	0,19 6	Valid
	X3.1 8	0,281	0,19 6	Valid
	X3.1 9	0,407	0,19 6	Valid
	X3.2 0	0,464	0,19 6	Valid
	Kepuasan	Y1	0,679	0,19

Nasabah (Y)			6	
	Y2	0,359	0,19 6	Valid
	Y3	0,521	0,19 6	Valid
	Y4	0,446	0,19 6	Valid
	Y5	0,470	0,19 6	Valid
	Y6	0,451	0,19 6	Valid

Sumber: hasil SPSS yang diolah, 2022

Melalui data yang tertera dalam tabel dapat diketahui bahwasannya seluruh item pertanyaan menghasilkan r hitung lebih besar dari r tabel: 0,196 (r hitung $>$ 0,196). Maka dari itu pertanyaan yang akan diuji kepada responden dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji ini dijalankan untuk memperlihatkan seberapa jauh instrumen dipercaya dengan memanfaatkan uji *cronbach alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel ketika koefisien reliabilitas (r_{11}) $>$ 0,6.⁸ Hasil pengujian reliabilitas instrumen dengan SPSS dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Alpha Hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Good Corporate Governance</i> (X1)	0,659	0,6	Reliabel
<i>Sharia Compliance</i> (X2)	0,617	0,6	Reliabel

⁸ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2017), 57.

Kualitas Pelayanan (X3)	0,648	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,671	0,6	Reliabel

Sumber: hasil SPSS yang diolah, 2022

Tabel diatas memperlihatkan bahwasannya seluruh variabel nilai *cronbach alphanya* > 0,6, hal ini menandakan bahwasannya seluruh variabel tersebut reliabel.

D. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan dijalankannya uji ini yaitu untuk memahami kenormalan nilai residual dalam suatu model regresi. Dengan memanfaatkan uji Kolmogorov-Smirnov. Ketika nilai Sig.nya < 0,05 menjelaskan bahwasannya data tidak berdistribusi secara normal namun ketika nilai Sig.nya > 0,05 menjelaskan bahwasannya distribusi data normal.⁹

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.92091101
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.064

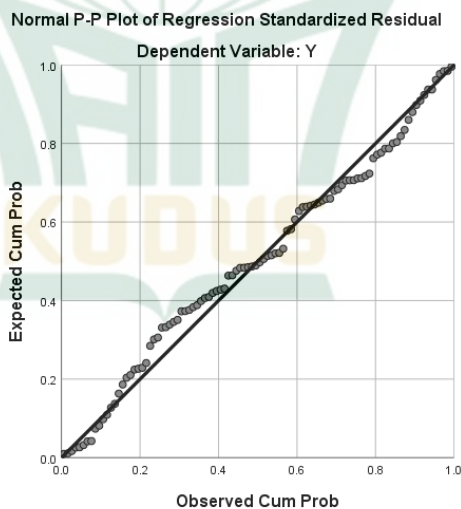
⁹ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 55.

	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.132 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Melalui tabel yang sudah disajikan maka bisa diketahui bahwasannya nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu sebesar $0,132$ yang artinya terdistribusi normal.

Normalitas data juga bisa dipahami dengan memperhatikan “normal P-P Plot of regression standardized residual”, yaitu:

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot)



Melalui hasil pengujian yang dilakukan, dipahami bahwasannya semua titik berada didekat garis diagonal sehingga bisa dikatakan bahwasannya pola terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah diantara variabel independen di dalam model regresi berkorelasi baik sempurna maupun tidak. Uji ini bisa diketahui dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF atau “*Variance Inflation Factor*”, ketika nilai VIF < 10 dan memiliki angka *tolerance* > 0,1 menandakan ketiadaan multikolinieritas.¹⁰ Berikut ini adalah hasil pengujiannya:

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Good Corporate Governance</i>	0,546	1,833
<i>Sharia Compliance</i>	0,647	1,546
Kualitas Pelayanan	0,598	1,672

Sumber: hasil SPSS yang diolah, 2022

Melalui tabel yang telah disajikan bisa diketahui bahwasannya nilai *tolerance good corporate governance* 0,546 > 0,1, *sharia compliance* 0,647 > 0,1, kualitas pelayanan 0,598 > 0,1. Nilai VIF *good corporate governance* 1,833 < 10, *sharia compliance* 1,546 < 10, kualitas pelayanan 1,672 < 10. Maka hasil ketiga variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga menandakan ketiadaan multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk mengetahui perbedaan residual diantara pengamatan periode dengan periode sebelumnya. Heteroskedastisitas bisa diketahui dengan memperhatikan pola gambar *scatterplot*.¹¹ Berikut hasil uji *scatterplot*:

¹⁰ Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2012), 151-152.

¹¹ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, 186-187.

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Berdasarkan gambar diatas bisa dipahami bahwasannya persebaran titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan tersebar diatas dan dibawah angka 0, sehingga dapat diasumsikan bahwa variabel tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Selanjutnya heteroskedastisitas bisa dijalankan dengan memanfaatkan uji *glejser*, dengan melihat nilai tingkat signifikansi variabel independen dengan absolut residual, jika diatas 5% (0,05) menandakan ketiadaan heteroskedastisitas, ketika signifikansinya < 5% terjadi heteroskedastisitas. Adapun hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.091	2.057		.044	.965
	X1	.021	.041	.069	.506	.614
	X2	.043	.063	.086	.680	.498

	X3	- .009	.030	-.040	- .30 4	.76 2
a. Dependent Variable: RES_2						

Uji heteroskedastisitas dengan uji *glejser*, memperlihatkan bahwasannya tidak terjadi huungan yang signifikan diantara semua variabel independen terhadap nilai absolut residual yaitu ditunjukkan dengan Sig. > 0.05. ini menandakan ketiadaan heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji ini dipakai untuk melihat terjadinya korelasi pada satu pengamatan dengan pengamatan sebelumnya dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik adalah ketika tidak terjadi autokorelasi dan untuk mengetahuinya digunakan uji Durbin-Watson dimana dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- Ketika $d < dL$ atau $< (4-dL)$, H_0 ditolak menandakan adanya autokorelasi.
- Ketika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, H_0 diterima menandakan ketiadaan autokorelasi.
- Ketika d terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$ maka kesimpulannya tidak pasti.¹²

Hasil uji autokorelasi bisa diketahui dalam tael berikut:

Tabel 4.12 Hasil Uji Autokorelasi

Koefisien	Nilai
Durbin-Watson	1,848
Dl	1,6131
Du	1,7364

Sumber: hasil SPSS yang diolah, 2022

¹² Agus Tri Basuki, *Analisis Statistik dengan SPSS*, (Yogyakarta: Danisa Media, 2015), 106.

Tabel di atas memperlihatkan bahwasannya nilai Durbin-Watson sebesar 1,848. Sementara dari tabel DW dengan signifikansinya 0,05 (5%) dimana $n=100$ dan $k=3$ didapatkan nilai dL 1,6131 dan $4-dU=2,2636$.

Hal ini memperlihatkan bahwasannya $dU < DW < 4-dU$ ($1,7364 < 1,848 < 2,2636$), dimana hal ini memperlihatkan tidak adanya autokorelasi yang negatif ataupun positif.

E. Hasil Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Pada dasarnya analisis data dalam regresi linear berganda dilakukan untuk melihat pengaruh *Good Corporate Governance* (X_1), *Sharia Compliance* (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 26.0 yang menghasilkan data berikut:

Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Berganda

Keterangan	Nilai koefisien
Konstanta	2,236
<i>Good Corporate Governance</i> (X_1)	0,103
<i>Sharia Compliance</i> (X_2)	0,172
Kualitas Pelayanan (X_3)	0,147

Sumber: hasil SPSS yang diolah, 2022

Persamaan regresi yang didapatkan melalui data yang tersaji dalam tabel di atas yaitu:

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

$$Y = 2,236 + 0,103 X_1 + 0,172 X_2 + 0,147 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan nasabah

a = Nilai konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi variabel bebas

X_1 = Variabel *good corporate governance*

X_2 = Variabel *sharia compliance*

X_3 = Variabel kualitas pelayanan
 e = Error

Berdasarkan persamaan regresi bisa dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta penelitian ini bernilai positif sebesar 2,236 yang berarti apabila *good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan nilainya sama dengan 0 maka kepuasan nasabah sebesar 2,236.
- b. Jika variabel *good corporate governance* (X_1) meningkat 1% maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,103. Jika *good corporate governance* turun 1% maka kepuasan nasabah turun 0,103.
- c. Jika variabel *sharia compliance* (X_2) mengalami peningkatan 1% maka kepuasan nasabah meningkat 0,172. Ketika *sharia compliance* mengalami penurunan 1% maka kepuasan nasabah turun 0,172.
- d. Jika variabel kualitas pelayanan (X_3) mengalami peningkatan 1% maka kepuasan nasabah meningkat 0,147. Ketika kualitas pelayanan mengalami penurunan 1% maka kepuasan nasabah turun 0,147.
- e. Persamaan $Y = 2,236 + 0,103 X_1 + 0,172 X_2 + 0,147 X_3 + e$ bisa disimpulkan bahwasannya *sharia compliance* merupakan variabel terbesar yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang diketahui melalui nilai koefisien regresinya terbesar daripada nilai koefisien regresi pada variabel lainnya.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini dipakai untuk melakukan pengukuran mengenai kemampuan variabel bebas mendeskripsikan variabel terikat.¹³ Adapun hasil uji koefisien determinasi bisa diketahui dalam tabel berikut:

Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

¹³ Imam Ghazali, *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, 87.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.550 ^a	.303	.281	1.870

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sharia Compliance, Good Corporate Governance

Melalui tabel diatas bisa dipahami bahwasannya besarnya nilai *R Square* 0,303, hal ini artinya 30,3%. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan nasabah bisa dideskripsikan atau dipengaruhi oleh tiga variabel independen yaitu *good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan sebesar 30,3% dimana selebihnya 69,7% dipengaruhi oleh variabel lainnya.

3. Uji F

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan dengan cara melakukan perbandingan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel independen yang diuji memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel independen yang diuji tersebut tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.¹⁴

Untuk mengetahui f tabel dilakukan melalui persamaan $df = n - k$ atau $F(k; n - k)$. n yaitu jumlah sampel, dan k yaitu jumlah variabel bebas. $F(3; 100 - 3)$, $(3; 97)$, jadi $F_{tabel} 2,698$.

Berikut hasil Uji f:

Tabel 4.16 Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

¹⁴ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, 48.

1	Regression	145.678	3	48.559	13.879	.000 ^b
	Residual	335.882	96	3.499		
	Total	481.560	99			

- a. Dependent Variable: KepuasanNasabah
- b. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, ShariaCompliance, GoodCorporateGovernance

Berdasarkan tabel 4.16, maka dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} 13,879 > F_{tabel} 2,698$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa *good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

4. Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga variabel independen terhadap variabel dependen secara mandiri dimana uji ini diketahui dengan cara melakukan perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Kriteria pengujian uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen yang diuji memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen yang diuji tidak memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.¹⁵

Tabel 4.15 Hasil Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.236	3.358		.666	.507

¹⁵ Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, (Jakarta: Guepedia), 41.

GoodCorporateGovernance	.103	.047	.201	2.180	.032
ShariaCompliance	.172	.084	.181	2.052	.043
KualitasPelayanan	.147	.038	.362	3.839	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel 4.15 Diperoleh uraian seperti berikut:

a. Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan nasabah

Melalui pengolahan data bisa diketahui bahwasannya nilai $t_{hitung} 2,180 > t_{tabel} 1,985$, dan tingkat sig. sebesar $0,032 < 0,05$. Maka bisa dipahami bahwasannya H1 diterima dan ini menjelaskan adanya pengaruh signifikan *Good Corporate Governance* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

b. Pengaruh *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah

Melalui pengolahan data bisa diketahui bahwasannya nilai $t_{hitung} 2,052 > t_{tabel} 1,985$, dan tingkat sig. sebesar $0,043 < 0,05$. Maka bisa dipahami bahwasannya H2 diterima dan ini menjelaskan adanya pengaruh signifikan *Sharia Compliance* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

c. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Melalui pengolahan data bisa diketahui bahwasannya nilai $t_{hitung} 3,839 > t_{tabel} 1,985$, dan tingkat sig. sebesar $0,000 < 0,05$. Maka bisa dipahami bahwasannya H2 diterima dan ini menjelaskan adanya pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

F. Pembahasan Hasil penelitian

1. Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana

GCG ialah pengaturan perusahaan dan sistem pengendalian yang bisa diketahui dari mekanisme hubungan diantara beragam pihak yang mengurus perusahaan, ataupun dilihat dari “nilai-nilai” yang ada dalam mekanisme pengelolaan itu sendiri (*soft definition*). Dari kajian yang dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh hasil uji t. yang mana $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang mana t_{hitung} *good corporate governance* ialah $2,180 > t_{tabel}$ $1,985$ dan tingkat sig.nya $0,032 < 0,05$. Nilai koefisien regresi pada variabel *good corporate governance* nilainya positif yakni $0,103$. Maka dapat dikatakan bahwa H1 diterima. Hal tersebut bisa dimaknai bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan diantara *good corporate governance* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana. Konsep pemahaman tentang *good corporate governance* pada penelitian ini yaitu apabila nasabah/anggota memiliki pemahaman yang baik tentang tata kelola perusahaan maka akan timbul kepuasan didalamnya, seperti perusahaan menyampaikan nisbah bagi hasil dengan jelas, perusahaan bertanggungjawab dengan menindaklanjuti keluhan nasabah dengan baik, tidak melemparkan tanggungjawab diantara karyawan sehingga sistem pengendalian internal dapat terwujud secara efektif.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Hana Septi Kuncaraningsih dan M. Rasyid Ridla, yang berjudul “*Good Corporate Governance* dalam Meningkatkan Kepuasan *Muzakki* di Badan Amil Zakat Nasional”. Hasil penelitiannya yaitu menjelaskan bahwasannya terdapat pengaruh signifikan dan positif *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan *muzakki* pada BAZNAS Kabupaten Sleman.

Penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Hamdani (2016: 20) menulis dalam bukunya mendefinisikan *Good Corporate Governance*, dimaknai dengan “*a web of relationship*”, artinya tidak hanya hubungan dengan pemegang saham atau pemilik, namun hubungan perusahaan dengan pihak yang lain misalnya pemasok, pelanggan, karyawan dan lain sebagainya.

Melalui analisis data yang dijalankan, bisa diketahui bahwasannya *good corporate governance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana.

2. Pengaruh *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana

sharia compliance diartikan dengan terpenuhinya semua prinsip syariah di perbankan syariah yang mempunyai kredibilitas,, integritas, dan cirrikhas tertentu. Secara operasional *sharia compliance* diartikan dengan kepatuhan dengan Fatwa DSN yang menjadi perwujudan aturan dan prinsip syariah yang wajib dipatuhi dalam perbankan syariah. Hasil dalam penelitian ini dilakukan melalui uji statistik t. yang mana $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu t_{hitung} *sharia compliance* yaitu $2,052 > t_{tabel}$ $1,985$ dan tingkat sig. sebesar $0,043 < 0,05$. Nilai koefisien regresi pada variabel *sharia compliance* nilainya positif sebesar $0,172$. Maka bisa disimpulkan bahwasannya H_2 diterima. Hal tersebut dapat diartikan bahwa adanya pengaruh signifikan dan positif *sharia compliance* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana. Konsep pemahaman atas *sharia compliance* pada penelitian ini yaitu apabila nasabah/anggota memiliki pemahaman yang baik tentang kepatuhan syariah maka akan timbul kepuasan karena lembaga keuangan syariah yang baik itu harus sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, dengan tidak adanya riba dan perusahaan melaksanakan bisnis dengan basis keuntungannya didapatkan secara halal.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Orin Verawati Ramadani, Abd Rahman Kadir, dan Abdullah Sanusi, dengan judul “Analisis Pengaruh *Shariah Compliance* dan *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke”. Dimana hasil penelitiannya memperlihatkan bahwasannya terdapat pengaruh yang signifikan dan positif *Shariah Compliance* terhadap kepuasan nasabah BMT Barokatul Ummah.

Hasil penelitian ini memiliki relevansi dengan teori yang dikemukakan oleh Sutedi (2009: 145), *sharia compliance* yang dijalankan dalam operasional bank syariah tidak hanya berkenaan dengan produk, namun mencakup identitas perusahaan, teknik, dan sistem. Sehingga budaya perusahaan yang mencakup image, dekorasi, pakaian menjadi aspek kepatuhan syariah yang dijalankan di perbankan syariah. Hal ini bertujuan demi terciptanya spiritual dan moralitas kolektif dimana jika digabungkan dengan produksi jasa dan barang memberikan topangan pertumbuhan dan kemajuan jalan hidup sejalan dengan Islam.

Berdasarkan uraian yang sudah diberikan, bisa disimpulkan bahwasannya terdapat pengaruh antara *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas yang memiliki keterkaitan dan pembentukan dalam melakukan pengelolaan dengan nasabah, membangun hubungan demi meningkatkan loyalitas dan nilai nasabah dengan harapan mendapatkan keuntungan dalam jangka waktu yang lama bagi perusahaan. Nasabah yang loyal merupakan asset yang mesti dipertahankan oleh perusahaan. Hasil dari yang dilakukan dalam penelitian ini, diperoleh hasil uji t. yang mana $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu t_{hitung} kualitas pelayanan sebesar $3,839 > t_{tabel}$ 1,985 dan tingkat sig. sebesar

$0,000 < 0,05$. Nilai koefisien regresinya bernilai positif sebesar 0,147. Maka bisa disimpulkan bahwa H_3 diterima. Hal tersebut dapat diartikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif diantara kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana. Kualitas yang baik dalam suatu pelayanan memiliki peran utama dalam pembentukan kepuasan nasabah, dan berhubungan erat dengan adanya profit bagi perusahaan. Jadi jika kualitas pelayanan kepada nasabah ditingkatkan juga akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini memiliki relevansi dengan penelitian yang dijalankan oleh Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari, dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah". Hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh yang signifikan dan positif diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini relevan dengan teori yang dikemukakan oleh Wyckof dalam Tjiptono yang mengartikan kualitas pelayanan dengan tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendaliannya demi terpenuhinya keinginan nasabah. Kualitas pelayanan tidak bisa dipahami dari penyedia atau penyelenggara layanan, tetapi didasarkan pada pandangan nasabah. Ketika nasabah merasakan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi harapannya, maka kualitas pelayanannya ideal, namun jika sebaliknya bisa dikatakan bahwasannya kualitas pelayanannya buruk. Hal ini menunjukkan bahwasannya buruk atau baiknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam menjawab harapan nasabah secara konsisten.

Berdasarkan uraian diatas, bisa dipahami bahwasannya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana.

Dari ketiga variabel yang sudah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa *good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah Kantor Cabang Juwana, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah tiap tahun, karena jika nasabah merasakan kepuasan tentu akan menggunakan jasa secara terus menerus dan akan merekomendasikan kepada anggota keluarga atau masyarakat luas.

