

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Penelitian**

KSPPS BMT Amanah Ummah merupakan suatu Lembaga keuangan Syariah yang menerima dana dari anggotanya sebagai simpanan untuk menyalurkan kembali sebagai hibah dalam system bagi hasil. KSPPS BMT Amanah Ummah bergerak dalam 2 jenis usaha, yaitu usaha (Tamwil) dan usaha sosial (Maal).

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh KSPPS BMT Amanah Ummah memiliki tujuan untuk membantu usaha kecil dengan memberikan modal kerja. Dari kegiatan niaga ini, KSPPS BMT akan diuntungkan dan mampu membangun kemandirian.

#### **1. Visi dan Misi Koperasi**

##### **Visi :**

- Menjadikan KSPS BMT Amanah Ummah yang berdaya dan informatif bagi kemaslahatan anggota dan calon anggota, serta mampu meningkatkan ekonomi kerakyatan masyarakat sekitar.
- Melakukan pinjaman dengan simpanan untuk menghimpun dana bagi anggota dan mengembalikannya kepada anggota dalam bentuk pinjaman

##### **Misi :**

- Menjadi afiliasi dan memberikan layanan terbaik kepada anggota kami dan masyarakat sekitar.
- Melakukan transaksi simpan pinjam yang efektif, efisien dan transparan.
- Memprioritaskan pinjaman kepada anggota yang menjalankan bisnis yang sangat produktif.

#### **2. Potensi Wilayah**

- a) Kecamatan Tambakromo merupakan daerah pertanian yang mempunyai lahan yang cukup luas.
- b) Disamping itu juga banyak pengusaha dan pengrajin pakaian jadi.
- c) Peluang yang ada di daerah ini adalah pertanian, perdagangan dan tenaga kerja pendukung lainnya.

### 3. Kelembagaan

1. Nama Koperasi : KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo
2. Tanggal Berdiri : 20 Desember 2004
3. Alamat Koperasi : Ds. Tambakromo RT 01 RW 01  
Jl. Tambakromo Kayen Km 0,  
Tambakromo Kab. Pati
4. Struktur Organisasi dan jumlah karyawan
  - a. Manager : Subawi
  - b. Admin : Muntakhifatun
  - c. Kasir : Retno Marlinawati
  - d. Costemer Servis : Lutfi Latifah
  - e. Staf Kredit : Bejo Santoso
  - f. Staf Kredit : Nanang Hadi P.
  - g. Staf Kredit : Ali Mahput
  - h. Staf Fanding : Nuril Agustina

### 4. Produk KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo

- a. **SI ALIM (Simpanan Anggota Muslim)**
  1. Pembukaan rekening cuma Rp. 10.000,-
  2. Jasa kompetitif 6 % per tahun
  3. Penarikan bisa dilakukan sewaktu-waktu
- b. **SIRAJA (Simpanan Berjangka)**
  1. Dalam waktu 3 bulan = 1 %
  2. Dalam waktu 6 bulan = 1,1 %
  3. Dalam waktu 12 bulan = 1,2 %

(jasa perbulan bisa diambil atau roll over ke SIALIM)
- c. **SIDIK (Simpanan Pendidikan)**
  1. Setoran minimal Rp. 50.000,-
  2. Setoran cuma sekali per bulan
  3. Jasa lebih tinggi dari SIALIM

Jangka waktu dalam 1 tahun, 2 tahun dan 3 tahun

### B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi identitas responden
  - a. Jenis kelamin
 

Seseorang dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Adapun tampilan data menurut jenis kelamin responden adalah sebagai berikut. :

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	42	42 %
2	Perempuan	58	58 %
	Jumlah	100	100 %

*Sumber : data kuesioner yang diolah SPSS 2022*

Pada tabel diatas, rata-rata responden berjenis kelamin perempuan, dengan komposisi laki-laki 42 responden atau 42 % dan perempuan 58 orang atau 58 %.

b. Usia responden

Usia responden menggambarkan pengalaman individu terkait dengan perilaku individu. Data usia responden yaitu :

**Tabel 4.2**  
**Jenis Usia Responden**

No	Umur	jumlah	Presentasi (%)
1	15 - 25 tahun	15	15%
2	26 - 35 tahun	54	54%
3	Diatas 35 tahun	31	31%
	Jumlah	100	100%

*Sumber : data kuesioner yang diolah SPSS 2022*

Dari table diatas menunjukkan, rata-rata usia responden berkisar 26-35 tahun. Dengan rincian responden usia 15-25 tahun serta berjumlah 15 orang atau 15 %, responden yang berusia 26 - 35 tahun jumlahnya 54 orang atau 54 %, dan responden berusia diatas 35 tahun berkisar 31 orang atau 31 %.

c. Pendidikan responden

Pendidikan merupakan salah satu penunjang untuk mendidik intelektual seseorang. Adapun pendidikan responden sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Jenis Pendidikan Responden**

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SD / sederajat	16	16%
2	SMP / sederajat	21	21%
3	SMA / sederajat	45	45%
4	Diploma / sarjana	18	18%
	Jumlah	100	100%

*Sumber : data kuesioner yang diolah SPSS 2022*

Dari table diatas menunjukkan, rata-rata responden berpendidikan SMA/sederajat, dengan perhitungan pendidikan responden SD/sederajat 16 orang atau 16 %, pendidikan responden SMP / sederajat 21 orang atau 21 %, SMA / sederajat 45 orang atau 45 % dan Diploma/Sarjana sebanyak 18 orang atau 18 %.

d. Pekerjaan responden

Pekerjaan responden pada BMT Amanah ummah Tambakromo adalah :

**Tabel 4.4**  
**Jenis Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Pelajar / mahasiswa	15	15 %
2	Karyawan swasta	20	20 %
3	PNS	0	0 %
4	Pedagang	35	35 %
5	Guru	10	10 %
6	Lain-lain	20	20%
	Jumlah	100	100%

*Sumber : data kuesioner yang diolah SPSS 2022*

Dari tabel diatas, pekerjaan rata-rata responden yaitu pedagang. Dengan jumlah pekerjaan sebagai pelajar / mahasiswa 15 orang atau 15 %, karyawan swasta 20 orang atau 20 %, PNS 0 %, pedagang 35 orang atau 35

%, pekerjaan sebagai guru 10 orang atau 10 %, pekerjaan lain-lain sebanyak 20 atau 20 %.

2. Deskripsi data penelitian

Hasil jawaban responden tentang kepuasan nasabah dipengaruhi kualitas produk dan pelayanan di BMT amanh ummah tambakromo yaitu :

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah

**Tabel 4.5**  
**Hasil Penelitian Kualitas Produk**

Item	S	%	S	%	N	%	T	%	S	%	Total	%
L P1	1	12,0	6	66,0	2	22,0	0	0,0	0	0,0	100	100 %
	2	0%	6	0%	2	0%	0	0%	0	0%		
L P2	4	43,0	4	40,0	1	17,0	0	0,0	0	0,0	100	100 %
	3	0%	0	0%	7	0%	0	0%	0	0%		
L P3	8	8,00	4	41,0	4	49,0	2	2,0	0	0,0	100	100 %
		%	1	0%	9	0%	0	0%	0	0%		
L P4	1	12,0	4	47,0	4	41,0	0	0,0	0	0,0	100	100 %
	2	0%	7	0%	1	0%	0	0%	0	0%		
L P5	1	17,0	7	75,0	8	8,00	0	0,0	0	0,0	100	100 %
	7	0%	5	0%		%	0	0%	0	0%		
Total	9	18,4	2	53,8	1	27,4	2	0,4	0	0,0	500	100 %
	2	0%	6	0%	3	0%	0	0%	0	0%		

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Dari tabel diatas, menyebarkan kuesioner sebanyak seratus responden. Kebanyakan memberikan jawaban yaitu setuju, dan bisa disimpulkan bahwa kualitas produk pada KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo mempengaruhi terhadap kepuasan nasabahnya.

Item pernyataan variabel kualitas produk dengan jawaban sangat setuju, 18,40% setuju, 53,80% netral, 27,40% tidak setuju 0,40% responden sangat tidak setuju 0%. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa "terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah ummah Tambakromo".

## 2. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan nasabah

**Tabel 4.6**  
**Hasil Penelitian Pelayanan**

Item	S	%	S	%	N	%	T	%	ST	%	T	%
	S						S		S		ot	
											al	
PLY	3	33,00	6	60,00	7	7,00	0	0,00	0	0,00	10	100
N1	3	%	0	%		%		%		%	0	%
PLY	4	40,00	5	50,00	1	10,00	0	0,00	0	0,00	10	100
N2	0	%	0	%	0	%		%		%	0	%
PLY	3	37,00	5	50,00	1	13,00	0	0,00	0	0,00	10	100
N3	7	%	0	%	3	%		%		%	0	%
PLY	1	16,00	4	42,00	4	41,00	1	0,00	0	0,00	10	100
N4	6	%	2	%	1	%		%		%	0	%
PLY	1	15,00	4	46,00	3	39,00	0	0,00	0	0,00	10	100
N5	5	%	6	%	9	%		%		%	0	%
Total	1	28,20	2	49,60	1	22,00	1	0,20	0	0,00	50	100
	4	%	4	%	1	%		%		%	0	%
	1		8		0							

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Dari tabel diatas, hasil menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Kebanyakan dari responden ini memberikan jawaban setuju, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo mempengaruhi terhadap kepuasan nasabahnya.

Item pernyataan variabel pelayanan dengan jawaban sangat setuju, 28,80% setuju, 49,60% netral, 22,00% tidak setuju 0,20% responden sangat tidak setuju 0%. Hasil penelitian menyatakan bahwa "kepuasan nasabah dipengaruhi oleh pelayanan di KSPPS BMT Amanah ummah Tambakromo".

### 3. Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan nasabah

**Tabel 4.7**  
**Hasil Penelitian Pelayanan**

Item	S S	%	S	%	N	%	T S	%	S T S	%	T o t a l	%
KEP UAS AN1	1 8	18,0 0%	5 1	51,0 0%	3 1	31,0 0%	0	0,0 0%	0	0,0 0%	10 0	100 %
KEP UAS AN2	9	9,00 %	5 4	54,0 0%	3 7	37,0 0%	0	0,0 0%	0	0,0 0%	10 0	100 %
KEP UAS AN3	6	6,00 %	2 6	26,0 0%	6 5	65,0 0%	3	3,0 0%	0	0,0 0%	10 0	100 %
KEP UAS AN4	1 0	10,0 0%	3 6	36,0 0%	5 4	54,0 0%	0	0,0 0%	0	0,0 0%	10 0	100 %
KEP UAS AN5	6	6,00 %	3 9	39,0 0%	5 4	54,0 0%	0	0,0 0%	1	1,0 0%	10 0	100 %
Total	4 9	9,80 %	2 0 6	41,2 0%	2 4 1	48,2 0%	3	0,6 0%	1	0,2 0%	50 0	100 %

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Dari tabel di atas, dari hasil dari menyebarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Kebanyakan dari responden ini memberikan jawaban netral, dapat disimpulkan bahwa kualitas produk dan pelayanan pada KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo mempengaruhi terhadap kepuasan nasabahnya.

Item pernyataan variabel kepuasan nasabah dengan jawaban sangat setuju, 9,80% setuju, 41,20% netral, 48,20% tidak setuju 0,60% dan 0,20% untuk responden sangat tidak setuju

## C. Analisis Data dan Pembahasan

### 1. Analisis Data

#### a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

##### 1) Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Dapat menguji suatu artikel menggunakan software SPSS. Person Product Moment Correlation Test digunakan untuk proses ini. Tes ini memeriksa apakah setiap item terkait dengan skor totalnya setiap variabel. Dalam hal ini, setiap item variabel Y dan X diuji hubungannya dengan nilai total variabelnya. Untuk melakukan survei ini lebih teliti, item tersebut perlu dikorelasikan ( $r$ ) dengan masing skor total variabel. dapat dihitung. Elemen rhitung tidak diukur dengan cara yang sama seperti jumlah skala, sehingga direvisi atau dihapus. Selain itu, tabel tidak berkontribusi pada pengukuran Anda sendiri kecuali jika Anda bingung. Untuk alat uji yang diujikan oleh tiga puluh orang, setelah itu diuji SPSS dan didapatkan hasil yaitu :

##### (a) Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Produk

Dengan bantuan SPSS maka dapat mengetahui hasil korelasi antar skor item dan skor total, hasilnya adalah :

**Tabel 4.8**  
**Validitas Instrumen Tryout**  
**Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ )**

No. Item	Korelasi ( $r$ hitung)	R tabel $df = 30$ 5 %	Keterangan
1	0,375	0,361	Valid
2	0,371	0,361	Valid
3	0,372	0,361	Valid
4	0,380	0,361	Valid
5	0,365	0,361	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Memverifikasi valid dari kualitas produknya, memeriksa kolom *Corrected Item-*

*Total Correlation*. Jika nilainya > dari r tabel ( $n = 302 = 28$ ), cari baris 28 dan kolom 0,05 hasilnya adalah 0,361. Pertanyaan akan dianggap valid lalu digunakan dalam peralatan penelitian lanjutannya

(b) Uji Validitas Instrumen Variabel Pelayanan

Bisa mendapatkannya dengan menggunakan SPSS versi 23.0 untuk mencari korelasi antar skor total dan skor item. Hasilnya adalah :

**Tabel 4.9**  
**Validitas Instrumen Tryout**  
**Variabel Pelayanan ( $X_2$ )**

No. Item	Korelasi (r hitung)	R tabel df=30 (5%)	Keterangan
1	0,376	0,361	Valid
2	0,380	0,361	Valid
3	0,371	0,361	Valid
4	0,377	0,361	Valid
5	0,385	0,361	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Untuk melihat efektivitas strategi pemasaran Anda bisa di kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Jika nilainya > dari rtabel ( $n = 302 = 28$ ), cari baris ke-28 dan kolom 0,05 hasilnya adalah 0,361. Maka pertanyaan tersebut dianggap valid

**Tabel 4.10**  
**Validitas Instrumen Tryout**  
**Variabel Kepuasan (Y)**

No. Item	Korelasi (r hitung)	R tabel df = 30 (5%)	Keterangan
1	0,577	0,361	Valid
2	0,375	0,361	Valid
3	0,571	0,361	Valid
4	0,378	0,361	Valid
5	0,634	0,361	Valid

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Mengetahui efektifitas kesediaan konsumen untuk membeli dapat dilihat di kolom Total Correlation of Modified Items. Jika nilainya > dari r tabel ( $n = 302 = 28$ ), cari baris 28 dan kolom 0,05 hasilnya adalah 0,361. Maka pertanyaan tersebut dianggap valid.

## 2) Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Menguji reliabilitas bisa menggunakan uji alpha Cronbach. Rumusnya : Nilai alpha lebih besar dari 0.5 menunjukkan reliabilitas yang cukup, alpha > 0.6 menunjukkan bahwa semua item reliabel, dan semua tes mempunyai reliabilitas yang kuat, maupun beberapa menafsirkannya sebagai berikut: Menunjukkan bahwa semua tes konsisten secara internal:

Jika alfa rendah, satu atau lebih elemen mungkin tidak dapat diandalkan. Identifikasi segera dengan metode analisis untuk setiap item. Analisis butir soal merupakan lanjutan dari uji APLha sebelumnya untuk mengidentifikasi butir soal tertentu yang tidak dipercaya. Nilai alpha bisa lebih tinggi lagi karena analisis item ini bisa membuang satu atau lebih item yang tidak dipercaya.

Keandalan dari item diuji dengan melakukan analisis reliabilitas pada SPSS for Windows untuk

mengetahui faktor alpha. Nilai AlphaCronbach keandalan keseluruhan item ditampilkan dalam satu variabel. Uji reliabilitas alat dikerjakan dengan menggunakan SPSS dan hasilnya adalah :

**a. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel  $X_1$  (Kualitas Produk)**

**Tabel 4.11**  
**Reliabilitas Variabel  $X_1$  (Kualitas Produk)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,796	5

Dari table diatas , nilai cronbach's alpha yaitu 0,796 berada di atas 0,600. Hasilnya memiliki nilai keandalan yang sangat tinggi, sehingga perangkat ini dapat diandalkan.

**b. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel  $X_2$  (Pelayanan)**

**Tabel 4.12**  
**Reliabilitas Variabel  $X_2$  (Pelayanan)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,626	5

Dari perhitungan diatas terlihat bahwa nilai cronbach's alpha  $\geq 0,600$  yaitu 0,626. Hasil ini memiliki hasil keandalan yang sangat tinggi, sehingga perangkat dapat diandalkan.

**c. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

**Tabel 4.13**  
**Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,649	5

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Dari perhitungan, koefisien alpha Cronbach yaitu 0,649 memiliki nilai alpha lebih dari 0,600, sehingga perangkat ini dikatakan reliabel.

## b. Hasil Uji Asumsi Klasik

Tes uji asumsi diperlukan sehingga hasil dan analisis tidak efisien dan bias untuk melihat apakah data dapat dianalisis lebih lanjut :

### 1) Uji Multikolinearitas

#### (a) Melihat nilai tolerance

- (1) Nilai tolerance lebih dari 0,10, maka tidak adanya multikolinearitas dengan data yang telah diuji
- (2) Nilai tolerance kurang dari 0,10, maka adanya multikolinearitas dengan data yang telah diuji

#### (b) Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

- (1) Nilai VIF lebih dari 10,00 multikolinearitas dihasilkan untuk data yang telah diuji
- (2) Nilai VIF kurang dari 10,00 tidak adanya multikolinearitas dihasilkan untuk data yang telah diuji

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Collinearity Statistics	
Tolerance	VIF
0,999	1,001
0,999	1,001

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

$\geq 0,10$  berdasarkan toleransi variabel Kualitas Produk (X1) dan Layanan (X2). Di sisi lain, nilai VIF untuk variabel Kualitas Produk (X1) dan Layanan (X2) kurang dari 10,00. Disini dapat disimpulkan tidak adanya multikolinearitas

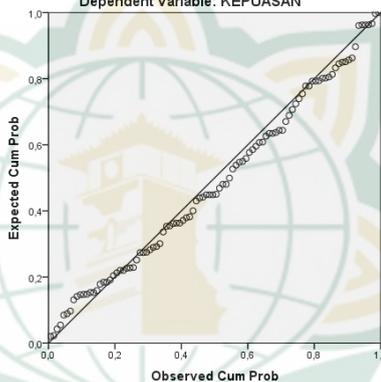
## 2) Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data berdistribusi normal dengan melihat plot histogram dan plot PP normal di bawah ini:<sup>1</sup>

**Tabel 4.15**  
**Hasil uji normalitas data**

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN



*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

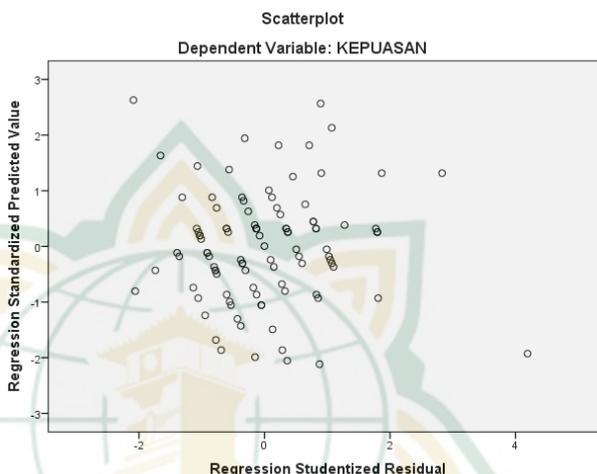
Pada grafik PP normal di atas, Anda dapat melihat bahwa titik-titik pada grafik menyebar di antara diagonal dan spread berada di sepanjang diagonal. Oleh karena itu, grafik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

## 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk menentukan deviasi asumsi dari residual pengamatan dalam model regresi. Model regresi baik tidak mempunyai gejala atau hambatan dengan asumsi varians heterogen. Berdasarkan olah data dengan menggunakan software SPSS maka diperoleh table berikut:

<sup>1</sup>Ali Shahab, *Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik dengan SPSS*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2018), 160.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Kesimpulan hasil pengujian yang dilaksanakan adalah bahwa pola terbentuk dari pemerataan titik diatas dan dibawah angka 0 yang ada di sumbu Y tidak mengurangi asumsi varians heterogen pada model regresi.

**c. Hasil Analisis Statistik**

**1) Analisis regresi Linear Berganda**

**Tabel 4.17**

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7,604	3,233		2,352	0,021
Kualitas Produk	0,477	0,121	0,372	3,947	0,000
Pelayanan	0,054	0,112	0,045	0,478	0,003

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda table di atas maka diperoleh koefisien variabel bebas  $X_1$  0,477,  $X_2$  0,054, dan konstanta sebesar 7,604. Oleh karena itu, model persamaan regresi yang dihasilkan terlihat seperti ini:

$$Y = 7,604 + 0,477X_1 + 0,054X_2 + \varepsilon$$

Di mana:

$Y$  = Kepuasan Nasabah

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Pelayanan

$\varepsilon$  = Variabel Residu

Dari persamaan Regresi Linier berganda seperti diatas maka dapat dijelaskan serta diambil keputusannya yaitu :

1. Konstanta 7,604 menyatakan variabel independennya bernilai 0, maka kualitas produknya ( $X_1$ ) sebesar 0,477 dan Pelayanan ( $x_2$ ) sebesar 0,054 pada KSPPS BMT amanah Ummah Tambakromo.
2. Nilai koefisien dari variabel  $X_1$  (*Kualitas Produk*) 0,477 berarah positif yang artinya keputusan pembelian sekitar 0,477 dipengaruhi oleh variabel kualitas produk
3. Nilai koefisien dari variabel  $X_2$  (*Pelayanan*) 0,054 berarah positif yang artinya variabel *Pelayanan* mempengaruhi terhadap keputusan pembelian sebesar 0,054.

## 2) Uji Simultan ( Uji F)

Uji simultan dilakukan agar mengetahui variabel terikat dipengaruhi variabel bebas. Dicari derajat kebebasan  $df = n-k-1$ . ( $N$ ) pada table distribusi t yaitu jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel bebas. Ini menghasilkan t tabel  $df = 10021 = 97$ , yang signifikan  $5 = 3,09$ . Jika Fhitung lebih besar dibandingkan Ftabel, maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hasil uji F ditunjukkan pada tabel berikut.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	71,415	2	35,708	7,970	,001 <sup>b</sup>
Residual	434,585	97	4,480		
Total	506,000	99			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), PLYN, KP

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022*

Uji F pada tabel diatas menghasilkan hasil untuk nilai Ftabel pada  $df = 10021 = 97$  dengan taraf signifikansi  $5 = 3,09$ . Nilai Fhitung (7,970) > Ftabel (3,09) memiliki nilai signifikansi 0. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dengan kata lain variabel bebas (pelayanan serta kualitas produk) mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel terikatnya (kepuasan pelanggan) KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo secara bersamaan..

**3) Uji Parsial (Uji T)**

Uji T dilakukan supaya mengetahui variabel independent itu memiliki pengaruh parsial (individual) terhadap variabel dependen atau tidak. Hasil uji-t ditunjukkan di table dibawah yaitu :

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VI F
(Constant)	7,604	3,233		2,352	,021		
KP	0,477	0,121	0,372	3,947	0,000	0,999	1,001
PLYN	0,054	0,112	0,045	0,478	0,003	0,999	1,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022.*

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS dari table di atas dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengujian terhadap variabel Kualitas Produk.

Hasil perhitungan diperoleh nilai thitung 3,947, nilai ttabel 1,668, nilai signifikansi  $0,000 < 0 > 1,668$ ,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga variabel bebasnya yaitu kualitas produk di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung hipotesis alternative yang dinyatakan "Kepuasan nasabah dipengaruhi kualitas produk di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo". Dari hasil di atas dibuktikan bahwa kualitas produk memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo.

b. Pengujian terhadap variabel Pelayanan

Dari hasil perhitungan, pelayanan merupakan variabel bebas karena nilai thitung 0,478, nilai ttabel 1,668, nilai signifikansi  $0,000 < 0 > 1,668$ ,  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dan KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo pelanggan kepuasan... Layanan dapat dikontrol yang ditentukan apakah suatu produk diterima oleh pelanggan. Layanan dapat menentukan oleh kebijakan dari perusahaan dari beberapa pertimbangan yang ada.

Hasil penelitian ini didukung hipotesis alternatif bahwa pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan BMT Amanah Ummah. Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo.

4) **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien ini mengukur seberapa deskriptif dari model regresi terhadap variabel ikatnya. Koefisien ini

mempunyai nilai 0 sampai 1. Hasil uji kepastian ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Analisis Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,376 <sup>a</sup>	0,141	0,123	2,1167

a. Predictors: (Constant), PLYN, KP

b. Dependent Variable: KEPUASAN

*Sumber: Data primer yang diolah, 2022.*

Dari tabel di atas, kita dapat melihat bahwa koefisien adjusted R-squared adalah 0,376 / 37,6%. Artinya variabel bebas (kualitas produk dan jasa) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 62,4%. Selebihnya (100% - 37,6% = 62,4%) dipengaruhi dari fakto lainnya selain penelitian ini

## 2. Pembahasan

Berdasarkan pemeringkatan terhadap 100 responden, kami memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas produk (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini didasarkan pada studi tertulis untuk menjawab pertanyaan “Pengaruh kualitas produk dan layanan terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo)”.

Berdasarkan kuesioner yang telah diuji validitasnya peneliti menyatakan valid, karena nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dari hasil  $r_{tabel}$  0,361. Sedangkan, untuk nilai dari korelasi item 17 & 18 lebih dari 0,361 maka dapat disimpulkan bahwa item tersebut tidak berkorelasi dengan skor total (valid). Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua koefisien reliabilitas lebih besar 0,6, hal ini dinyatakan dalam kuesioner reliable

### a. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap 100 responden yang merupakan nasabah KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo dipengaruhi oleh kualitas produk. Hal tersebut dibuktikan saat uji statistik t di mana  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  yaitu,  $3,947 > 1,668$ , sedangkan nilai signifikansi  $\leq 0,05$ , yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga hipotesis berbunyi pengaruh signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan nasabah (  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima)

Hasil ini sesuai teori bahwa suatu produk mendapat perhatian pasar, pembelian, penggunaan atau konsumsi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masalah.<sup>2</sup>

Hasil penelitian tersebut sesuai dengan penelitian Sigit Sujarwo dengan judul “ Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas Nasabah Tabungan BRITAMA pada PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran”. Dari penelitian dapat disimpulkan variabel kualitas produk positif terhadap loyalitas nasabah PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran. Ini menunjukkan bahwa yang menarik minat konsumen adalah produk yang disajikan. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh salsabila Chaerani dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Gerai Elektronik Kayen”. Dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di gerai elektronik kayen.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk KSPPS BMT Amnah Ummah Tambakromo dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Maka dari

---

<sup>2</sup> Budi Utomo, “Pengaruh Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, dan Store Atmosphere Terhadap Minat Beli di Dream Of Khayangkara Art Resto Surabaya”, Program Manajemen Pemasaran, Universitas Kristen Petra, Surabaya,3.

pada itu suatu produk yang bagus dan dapat diterima nasabah, maka produk tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **b. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bagi 100 responden yang merupakan pelanggan KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo. Hal ini dapat dibuktikan dengan uji-t statistic dimana  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu,  $0,478 > 1,668$ , dan nilai signifikansinya lebih kecil dari pada 0,05, yaitu  $0,000 < 0,05$ . Ini menerima hipotesis bahwa ada hubungan penting antara layanan dan kepuasan pelanggan (Ha diterima, Ho ditolak).

Hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas semakin tinggi maka pelayanan semakin tinggi begitu juga dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan ekspresi dari sikap dan hubungan yang muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja.

Hasil penelitian ini telah didukung dari penelitian terdahulu berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus”. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan maupun kualitas produk mempengaruhi positif terhadap kepuasan anggota KSPPS Kowanu Nugraha Kudus.

Pada ini menunjukkan apabila sebuah pelayanan dilakukan dengan baik terhadap nasabah maka dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan adalah pelayanan

#### **c. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara Kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan

nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo. Berdasarkan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $7,970 > 3,09$ ) serta nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga secara bersama kualitas produk ataupun pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah

Hasil penelitian yang dilakukan peneliti memberi bukti bahwa pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari nasabah di KSPPS BMT Amanah Ummah Tambakromo

