

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Objek Penelitian

1. Sejarah KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung

KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung adalah koperasi primer yang didirikan oleh warga masyarakat, warga Persyarikatan dan Majelis Ekonomi Muhammadiyah PDM Tulungagung yang kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.¹ KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung didirikan pada tanggal 2 April 2002, dengan Surat Keputusan Kepala Kantor dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM Nomor 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002.

Dinamika BTM Surya Madinah karena kata “Surya” berasal dari lambang logo Muhammadiyah, sedangkan kata “Madinah” singkatan dari Maju, Dinamis, dan Amanah. Dengan motto amanah dan barokah yang dilihat dari dua sisi, yaitu amanah dari penghimpunan dana yang berarti bertanggung jawab dan dipercaya dalam menghimpun dana dari masyarakat. Barokah dari segi pembiayaan yaitu dengan harapan pembiayaan yang diberikan kepada anggota menjadi barokah.

KSPPS BTM Surya Madinah berlokasi dipusat kota Tulungagung dikarenakan merupakan lokasi yang strategis yang berdekatan dengan

¹ Tim Penyusun, *Buku Rapat Anggota Tahunan BTM Surya Madinah Tulungagung*, (Tulungagung : Tidak Diterbitkan, 2018), hal. 2.

pusat perdagangan, usaha-usaha industri kecil, dan rumah tangga sehingga mempermudah untuk mengamati perkembangan ekonomi yang ada di masyarakat dan mempermudah dalam pemasaran produk-produknya. Pada awalnya BTM Surya Madinah beralamatkan di Jalan Wakhid Hasyim No. 62, kemudian pada tanggal 1 Mei 2006 pindah di Jalan Wakhid Hasyim No. 48 sampai sekarang. KSPPS BTM Surya Madinah memiliki beberapa kantor pelayanan dan kantor kas yang terdapat di Kecamatan Rejotangan, Ngantru, Pucanglaban, Pagerwojo, dan Gondang.²

Produk yang dimiliki BTM Surya Madinah adalah dari penyaluran dana dan pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *ijarah muntahiya bit tamlik*, dan *qard*. Sedangkan untuk produk penghimpunan dana ada tabungan *wadiah*, deposito *wadiah*, dan berbagai produk lainnya seperti produk arisan dan talangan haji. KSPPS BTM Surya Madinah memberikan pinjaman modal kepada pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil sesuai prinsip syariah. Terbukti, KSPPS BTM Surya Madinah makin berkembang dan tetap eksis dikalangan masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif.³

² *Ibid.*, hal. 3.

³ *Ibid.*, hal. 4.

2. Profil Lembaga KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung

Tabel 4.1
Profil Lembaga KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung

| | |
|---------------------|---|
| Nama Lembaga | Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM Surya Madinah |
| Alamat | Jalan Wakhid Hasyim No. 48 Tulungagung |
| Telepon | (0355) 326607 |
| Mulai Berdiri | 2 April 2002 |
| Nomor Badan Hukum | 188.2/41/BH/424.75/2002 |
| Tanggal Badan Hukum | 23 September 2002 |

Sumber : Data dari RAT KSPPS BTM Surya Madinah 2018

B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Adapun jumlah sampel yang telah ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 93 anggota dengan teknik *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan peluang yang sama kepada populasi untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Setiap sampel diberikan angket untuk menjawab pernyataan yang telah diberikan peneliti.

C. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan mengenai data-data 93 responden yang digunakan sebagai sampel penelitian yang diambil dari anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung :

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung adalah :

Tabel 4.2
Jenis Kelamin Responden

| Jenis Kelamin | Banyaknya Responden | Presentase |
|----------------------|----------------------------|-------------------|
| Laki-laki | 39 | 42% |
| Perempuan | 54 | 58% |
| Jumlah | 93 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa jenis kelamin anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS BTM Surya Madinah yang diambil sebagai responden menunjukkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan laki-laki dengan selisih 16% lebih banyak yaitu 54 orang atau 58%, sedangkan sisanya sebesar 39 orang atau 42% berjenis kelamin laki-laki.

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Adapun data mengenai umur responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung adalah:

Tabel 4.3
Umur Responden

| Umur Responden | Jumlah | Presentase |
|-----------------------|---------------|-------------------|
| < 20 tahun | 0 | 0% |
| 21 - 30 tahun | 7 | 8% |
| 31 - 40 tahun | 33 | 35% |
| > 40 tahun | 53 | 57% |
| Jumlah | 93 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.3 di atas, diketahui bahwa umur responden anggota Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia >40 tahun. Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berusia <20 tahun tidak ada atau 0%, responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 7 orang atau 8%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 33 orang atau 35%, dan responden yang berusia >40 tahun sebanyak 53 orang atau 57%.

3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung adalah :

Tabel 4.4
Pendidikan Terakhir Responden

| Tingkat Pendidikan | Jumlah | Presentase |
|---------------------------|---------------|-------------------|
| < SMA | 46 | 49% |
| SMA | 25 | 27% |
| D3 | 14 | 15% |
| S1 | 8 | 9% |
| S2 | 0 | 0% |
| S3 | 0 | 0% |
| Jumlah | 93 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 di atas, diketahui bahwa pendidikan terakhir responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar pendidikan terakhir adalah <SMA. Berdasarkan tabel tersebut, informasi yang diketahui bahwa pendidikan terakhir responden <SMA sebanyak 46 orang atau 49%, pendidikan terakhir responden SMA sebanyak 25 orang atau 27%, pendidikan terakhir responden D3 sebanyak 14 orang atau 15%, pendidikan terakhir S1 sebanyak 8 orang atau 9%, dan pendidikan terakhir responden S2 dan S3 sebanyak 0 orang atau 0%.

4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung adalah :

Tabel 4.5
Pekerjaan Responden

| Jenis Pekerjaan | Jumlah | Presentase |
|------------------------|---------------|-------------------|
| Karyawan/Pegawai | 27 | 29% |
| Dosen/Pengajar | 6 | 6% |
| Wiraswasta | 60 | 65% |
| Pelajar/Mahasiswa | 0 | 0% |
| Jumlah | 93 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Bedasarkan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS Surya Madinah Tulungagung sebagian besar adalah wiraswasta yaitu sebanyak 60 orang atau 65%. Tabel diatas juga memberikan informasi bahwa responden yang bekerja sebagai karyawan/pegawai sebanyak 27 orang atau 29%, responden yang bekerja sebagai dosen/pengajar sebanyak 6 orang atau 6%, dan responden sebagai pelajar/mahasiswa adalah 0 orang atau 0%.

5. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan

Adapun data mengenai penghasilan responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung adalah :

Tabel 4.6
Penghasilan Responden

| Jumlah Penghasilan | Jumlah | Presentase |
|---------------------------|---------------|-------------------|
| < Rp.1.000.000 | 15 | 16% |
| Rp.1.000.000-Rp.4.000.000 | 49 | 53% |
| Rp.4.000.000-Rp.7.000.000 | 24 | 26% |
| Rp.7.000.000-Rp10.000.000 | 5 | 5% |
| >Rp.10.000.000 | 0 | 0% |
| Jumlah | 93 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Bedasarkan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa penghasilan responden anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS Surya Madinah Tulungagung sebagian besar adalah Rp.1.000.000-Rp.4.000.000 yaitu sebanyak 49 orang atau 53%. Tabel diatas juga memberikan informasi bahwa responden yang berpenghasilan <Rp.1.000.000 sebanyak 15 orang atau 16%, responden yang berpenghasilan Rp.4.000.000-Rp.7.000.000 sebanyak 24 orang atau 26%, responden yang berpenghasilan Rp.7.000.000-Rp.10.000.000 sebanyak 5 orang atau 5%, dan responden yang berpenghasilan >Rp.10.000.000 adalah 0 orang atau 0%.

6. Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota

Adapun data mengenai lamanya menjadi anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung adalah :

Tabel 4.7
Lamanya Responden Menjadi Anggota Pembiayaan Ijarah
Muntahiya Bit Tamlik

| Lama | Jumlah | Presentase |
|---------------|---------------|-------------------|
| < 1 tahun | 8 | 9% |
| 1 tahun | 20 | 21% |
| 1 - 4 tahun | 45 | 48% |
| 4 - 7 tahun | 10 | 11% |
| 7 - 10 tahun | 10 | 11% |
| > 10 tahun | 0 | 0% |
| Jumlah | 93 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Bedasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa lamanya responden menjadi anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS Surya Madinah Tulungagung sebagian besar adalah 1-4 tahun yaitu sebanyak 45 orang atau 48%. Tabel diatas juga memberikan informasi bahwa lamanya responden yang menjadi anggota selama < 1 tahun sebanyak 8 orang atau 9%, lamanya responden yang menjadi anggota selama 1 tahun sebanyak 20 orang atau 21%, lamanya responden yang menjadi anggota selama 4-7 tahun dan 7-10 tahun sama-sama sebanyak 10 orang atau 11%, dan lamanya responden yang menjadi anggota selama >10 tahun adalah 0 orang atau 0%.

D. Deskripsi Variabel Penelitian

Peneliti telah menyebarkan angket kepada responden yang terdiri atas 31 item pernyataan dan dibagi kedalam 3 kategori, antara lain :

1. 14 (empat belas) pernyataan digunakan untuk mengukur *relationship marketing* (X_1).

2. 10 (sepuluh) pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X_2).
3. 7 (tujuh) pernyataan digunakan untuk mengukur loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik (Y).

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini :

1. Variabel *Relationship Marketing* (X_1)

Tanggapan responden tentang *relationship marketing* yang meliputi Komunikasi, Kepercayaan, Komitmen, dan Penyelesaian Masalah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Tentang *Relationship Marketing*

| Jawaban | Jumlah | Presentase |
|---------------------|--------------|-------------|
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Netral | 43 | 3% |
| Setuju | 820 | 63% |
| Sangat Setuju | 439 | 34% |
| Jumlah | 1.302 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Data pada tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel *relationship marketing* yang diwakili oleh 14 item pernyataan sebanyak 3% responden menyatakan netral, 63% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 34% responden menyatakan sangat setuju.

2. Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), dan *empathy* (perhatian) adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan

| Jawaban | Jumlah | Presentase |
|---------------------|------------|-------------|
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Netral | 23 | 2% |
| Setuju | 668 | 72% |
| Sangat Setuju | 239 | 26% |
| Jumlah | 930 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Data pada tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan yang diwakili oleh 10 item pernyataan sebanyak 2% responden menyatakan netral, 72% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 26% responden menyatakan sangat setuju.

3. Variabel Loyalitas Anggota Pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik (Y)

Tanggapan responden tentang loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik meliputi melakukan pembelian secara teratur, membeli produk atau jasa lain yang dimiliki perusahaan, merekomendasikan produk lain, dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Tentang Loyalitas Anggota Pembiayaan
Ijarah Muntahiya Bit Tamlik

| Jawaban | Jumlah | Presentase |
|---------------------|------------|-------------|
| Sangat Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Tidak Setuju | 0 | 0% |
| Netral | 74 | 11% |
| Setuju | 429 | 66% |
| Sangat Setuju | 148 | 23% |
| Jumlah | 651 | 100% |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Data pada tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik yang diwakili oleh 7 item pernyataan sebanyak 11% responden menyatakan netral, 66% responden menyatakan setuju, dan sebanyak 23% responden menyatakan sangat setuju.

E. Analisis Data

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung kepada responden, sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang telah diperoleh yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa *relationship marketing* dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik. Perhitungan data variabel-variabel tersebut dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16. Berikut

ini merupakan deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*).⁴ Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Tinggi rendahnya validitas sebuah angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 93 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya r_{tabel} adalah 0,2039 ($df = n-2 = 93-2 = 91$). Jadi butir-butir kuesioner tersebut dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} pada *Correct Item Total Correlation* lebih besar dari 0,2039.

Berikut hasil dari pengujian validitas pada kuesioner yang disebarkan kepada responden :

⁴ Siregar, “*Statistik Parametrik Untuk...*”, hal. 75.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Instrumen *Relationship Marketing*

| Nomor Item | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | Keterangan |
|------------|---|------------|
| P1 | 0,302 | Valid |
| P2 | 0,278 | Valid |
| P3 | 0,325 | Valid |
| P4 | 0,280 | Valid |
| P5 | 0,226 | Valid |
| P6 | 0,453 | Valid |
| P7 | 0,470 | Valid |
| P8 | 0,506 | Valid |
| P9 | 0,481 | Valid |
| P10 | 0,353 | Valid |
| P11 | 0,298 | Valid |
| P12 | 0,365 | Valid |
| P13 | 0,427 | Valid |
| P14 | 0,443 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, seluruh item pernyataan dari variabel *relationship marketing* (X1) adalah valid. Hal tersebut diketahui karena r_{hitung} pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari pada r_{tabel} yaitu sebesar 0,2039.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan

| Nomor Item | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | Keterangan |
|------------|---|------------|
| P15 | 0,453 | Valid |
| P16 | 0,532 | Valid |
| P17 | 0,457 | Valid |
| P18 | 0,474 | Valid |
| P19 | 0,532 | Valid |
| P20 | 0,443 | Valid |
| P21 | 0,597 | Valid |

| | | |
|-----|-------|-------|
| P22 | 0,353 | Valid |
| P23 | 0,298 | Valid |
| P24 | 0,281 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, seluruh item pernyataan dari kualitas pelayanan (X2) adalah valid. Hal tersebut diketahui karena r_{hitung} pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari pada r_{tabel} yaitu sebesar 0,2039.

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Loyalitas Anggota Pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik

| Nomor Item | <i>Corrected Item-Total Correlation</i> | Keterangan |
|------------|---|------------|
| P25 | 0,389 | Valid |
| P26 | 0,616 | Valid |
| P27 | 0,710 | Valid |
| P28 | 0,695 | Valid |
| P29 | 0,652 | Valid |
| P30 | 0,612 | Valid |
| P31 | 0,375 | Valid |

Sumber : Data primer yang diolah 2018.

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, seluruh item pernyataan dari variabel loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik (Y) adalah valid. Hal tersebut diketahui karena r_{hitung} pada *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari pada r_{tabel} yaitu sebesar 0,2039.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merupakan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data

yang sesuai dengan tujuan pengukuran. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.⁵ Didalam penelitian ini, dalam melakukan uji reliabilitas, peneliti menggunakan teknik *Alpha Cronbach* yaitu suatu teknik yang dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reabel atau tidak.⁶ Menurut Suyuti, “kuesioner dikatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien *alpha* yang lebih besar dari 0,60”. Adapun hasil pengujian reliabilitas dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Variabel *Relationship Marketing*

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .667 | 15 |

Sumber : Dara primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.14 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel *relationship marketing* (X1) sebesar 0,667. Maka dapat diketahui bahwa variabel *relationship marketing* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X1 adalah reliabel.

⁵ *Ibid.*, hal. 87-88.

⁶ *Ibid.*, hal. 89.

Tabel 4.15
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .685 | 11 |

Sumber : Dara primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.15 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,685. Maka dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X2 adalah reliabel.

Tabel 4.16
Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Anggota Pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .735 | 8 |

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Berdasarkan hasil dari tabel 4.16 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas anggota pembiayaan ijarah muntahiya bit tamlik (Y) sebesar 0,735. Maka dapat diketahui bahwa variabel loyalitas anggota pembiayaan ijarah muntahiya bit tamlik memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Y adalah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal, atau tidak. Dengan pedoman jika nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$, maka distribusi data adalah normal adan apabila jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan distribusi data tidak normal.⁷ Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan Uji *Kolmogorov-Smirnov*, yaitu dengan prinsip kerjanya membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoritik dengan distribusi kumulatif distribusi empirik.⁸ Pengujian normalitas data dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17
Hasil Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 93 |
| Normal Parameters ^a | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.25193344 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .076 |
| | Positive | .050 |
| | Negative | -.076 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .730 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .661 |

a. Test distribution is Normal.

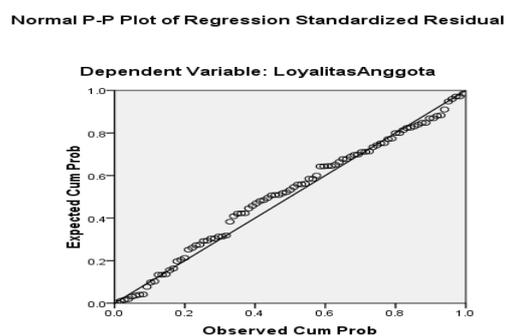
Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

⁷ Umar, "Metode Penelitian untuk ...", hal. 177.

⁸ *Ibid.*, hal. 178.

Berberdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* di atas diperoleh angka *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,661. Nilai ini lebih besar dari pada 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini berdistribusi secara normal. Selanjutnya untuk uji normalitas data menggunakan kurva normal *probability plot* dengan ketentuan jika titik-titik pada grafik menyebar dan terhimpit mengikuti sekitar garis diagonal maka data yang digunakan berdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut :

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas *Probability Plot*



Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Pada gambar di atas dapat diketahui bahwa data dengan *Normal P-P Plot* data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi secara normal karena titik-titik tersebut menyebar atau mendekati disekitar garis diagonal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau

tidak.⁹ Uji multikolinieritas juga untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan atau tidak. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai Tolerance (Tol). Jika VIF <10,0 dan nilai Tolerancinya >0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut merupakan hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel :

Tabel 4.18
Hasil Uji Multikolinieritas

| | | Coefficients ^a | | | | | | |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | | Collinearity Statistics | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | T | Sig. | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 21.018 | 6.143 | | 3.421 | .001 | | |
| | Relationship Marketing | .068 | .092 | .080 | 1.742 | .000 | .893 | 1.119 |
| | Kualitas Pelayanan | .281 | .118 | .257 | 2.379 | .019 | .893 | 1.119 |

a. Dependent Variable:

LoyalitasAnggota

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat kita interpretasikan dalam analisis statistik sebagai berikut :

- 1) Nilai tolerance variabel *relationship marketing* (X1) yaitu 0,893 lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai VIF variabel *relationship marketing* (X1) yaitu 1,119 lebih kecil dari 10,0, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

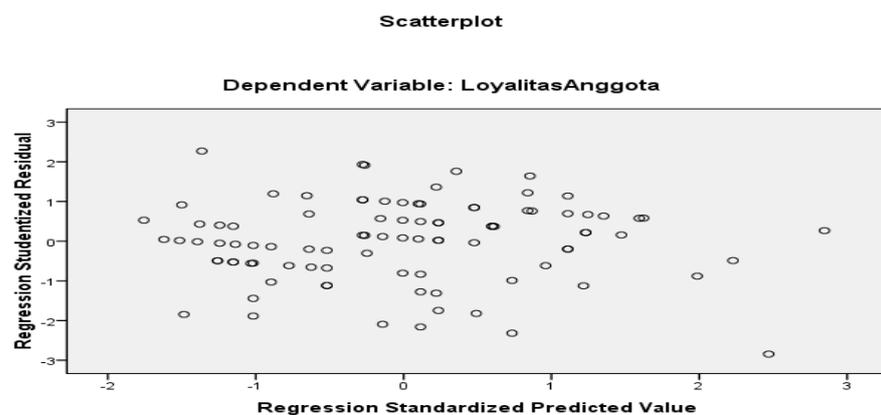
⁹ *Ibid.*, hal 177-178.

2) Nilai tolerance variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu 0,893 lebih besar dari 0,10. Sementara itu nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X2) yaitu 1,119 lebih kecil dari 10,0, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika : 1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola 2) titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 dan 3) titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.¹⁰ Hasil pengujian yang diperoleh adalah sebagai berikut :

Gambar 4.3
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 179-181.

Berdasarkan gambar di atas dapat kita interpretasikan dalam analisis sebagai berikut :

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.19
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| | | Coefficients ^a | | | | | Collinearity Statistics | |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Tolerance | VIF |
| | | B | Std. Error | Beta | | | | |
| 1 | (Constant) | 21.018 | 6.143 | | 3.421 | .001 | | |
| | Relationship Marketing | .068 | .092 | .080 | 1.742 | .000 | .893 | 1.119 |
| | Kualitas Pelayanan | .281 | .118 | .257 | 2.379 | .019 | .893 | 1.119 |

a. Dependent Variable:

LoyalitasAnggota

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Tabel 4.19 di atas digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 21,018 + 0,68 X_1 + 0,281 X_2$. Keterangan :

- a. Nilai konstanta sebesar 21,018 menyatakan bahwa jika tidak ada *relationship marketing* dan kualitas pelayanan maka loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik bernilai 21,018.
- b. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,068 menyatakan bahwa apabila *relationship marketing* naik sebesar satu satuan maka loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik akan meningkat sebesar 0,068 satu satuan dan sebaliknya.
- c. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,281 menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan maka loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik akan meningkat sebesar 0,281 satu satuan dan sebaliknya.

4. Uji Hipotesis

a. Pengujian Secara Parsial dengan t-test

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh *relationship marketing* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas anggota pembiayaan *ijarah muntahiya bit tamlik* di BTM Surya Madinah Tulungagung. Berikut merupakan hasil dari uji t :

Tabel 4.20
Hasil Uji t

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 21.018 | 6.143 | | 3.421 | .001 |
| | Relationship Marketing | .068 | .092 | .080 | 1.742 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .281 | .118 | .257 | 2.379 | .019 |

a. Dependent Variable:

Loyalitas Anggota

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi suatu variabel independen secara individual yaitu *relationship marketing* (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) dalam menerangkan variabel dependen yaitu maka loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik (Y), dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Menguji *relationship marketing* berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik.

Dari tabel *coefficient* 4.19 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji pengaruh variabel *relationship marketing* terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh dari *relationship marketing* terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik.

H_a : ada pengaruh dari *relationship marketing* terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 1,742 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar $0,000 < 0,05$) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a dan t_{tabel} sebesar 1,6617 jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,742 > 1,6617$). Dengan demikian maka H_a diterima. Jadi variabel *relationship marketing* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Dapat disimpulkan bahwa H_1 dalam penelitian ini diterima.

2) Menguji kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik.

Dari tabel *coefficient* 4.19 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik dengan hipotesis sebagai berikut :

H_0 : tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik.

H_a : ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,379 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,019 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05 nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar $0,019 < 0,05$) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a dan t_{tabel} sebesar 1,6617 jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,379 > 1,6617$). Dengan demikian maka H_a diterima. Jadi variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Dapat disimpulkan bahwa H_2 dalam penelitian ini diterima.

b. Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah *relationship marketing* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas anggota pembiayaan Ijarah Muntahiya Bit Tamlik di KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Berikut adalah uji F :

Tabel 4.21
Hasil Uji F-test

| ANOVA ^b | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 29.342 | 2 | 14.671 | 12.830 | .000 ^a |
| | Residual | 466.551 | 90 | 5.184 | | |
| | Total | 495.892 | 92 | | | |

a. Predictors: (Constant), KualitasPelayanan, RelationshipMarketing

b. Dependent Variable: LoyalitasAnggota

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 16 2018.

Berdasarkan tabel ANOVA di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 12,830 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian karena nilai $Sig. < 0,05$ berarti H_a diterima. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya. Telah diketahui F_{hitung} sebesar 12,830 . F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05 $df_1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$ dan $df_2 = n - k$ atau $93 - 3 = 90$ (k adalah jumlah variabel) dan F_{tabel} sebesar 3,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12,830 > 3,10$) berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Jadi H_3 pada penelitian ini yaitu *relationship marketing* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas anggota pembiayaan *ijarah muntahiya bit tamlik* di Baitut Tamwil Muhammadiyah Surya Madinah Tulungagung diterima.