BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri

Koperasi *Baitul Mal Wa Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri yang biasa disingkat "BMT UGT Sidogiri" sudah ada dan mulai beroperasi pada tanggal 5 robiul awal 1421 H atau lebih tepatnya 6 juni tahun 2000. Di surabaya kemudian mendapatkan badan hukum koperasi dari kanwil dinas koperasi PK dan M propinsi jawa timur dengan SK nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 Tertanggal 22 juli 2000.[81] *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri didirikan dengan tujuan kegiatan urusan guru tugas pondok pesantren sidogiri atau bisa disingkat (Utusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sesuai bidang yang dikuasainya seperti guru dan pimpinan madrasah, alumni pondok pesantren sidogiri pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah jawa timur. Berkembangnya *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri dalam setiap tahunnya. Membuat *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri membuka beberapa anak cabang atau unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dirasa memiliki nilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri telah berusia 18 tahun dan sudah memiliki 440 unit layanan baitul

[81] *Sejarah Bmt Ugt Sidogiri*, Dalam Http://Bmtugtsidogiri.Co.Id, Diakses Pada 13 Oktober 2018

maal wat tamwil/ jasa keuangan syariah dan 1 unit pelayaan transfer.

Pengurus akan terus berusaha mengembangkan segala hal dalam bentuk perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha agar anggota sendiri merasa nyaman menjadi bagian *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat perlu memiliki karakter STAF, yaitu Shiddiq (jujur), Tabligh (Transparan), Amanah (dapat dipercaya) dan fathanah (profesional). Manajemen yang digunakan adalah manajemen Rasul, yakni siddiq/jujur, amanah/dapat dipercaya, dan fatonah/professional. Dalam penerapan sistem manajemennya *Baitul Mal Wa Tamwil* Sidogiri menerapkan sistem jemput bola, jadi setiap *Account officer* setiap hari mendatangi anggota *Baitul Mal Wa Tamwil* Sidogiri yang hendak melakukan transaksi dan *Baitul Mal Wa Tamwil* Sidogiri juga memiliki sebuah alat yang digunakan untuk transaksi penyetoran atau penarikan dana yang bekerja sama dengan MegaCom yang mana alat tersebut digunakan oleh Account Officer untuk mencatat transaksi, dan data transaksi tersebut akan secara otomatis masuk ke dalam komputer teller sehingga akan mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan *Account*

Officer juga tidak perlu mendata kembali anggota yang melakukan transaksi.

Dengan berkembangnya *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri di dunia lembaga keuangan syariah, kemudian terus melebarkan sayapnya yaitu dengan membuka kantor cabang baru di kota Blitar, yaitu di Jl. Mawar No.63 Rt/Rw 03/10 Sukorejo Blitar, atau tepatnya sebelah utaranya pasar legi yang terletak dijalan mawar juga, karena target utama dari *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri adalah orang-orang yang tranksaksi di pasar. Setelah mendapat izin pihak pihak terkait, *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri berhasil dan mendapat izin diresmikan cabang pembantu *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri pada bulan september tahun 2013.

2. Visi dan Misi *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri

a. Visi

a) Membangun dan mengembangkan ekonomi umat dengan berlandaskan syariah Islam.

b) Mewujudkan budaya *ta'awun* dalam hal kebaikan dan ketakwaan terutama di bidang sosial ekonomi.

b. Misi

a) Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.

b) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.

c) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.

d) Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq / Jujur, Tabligh / Komunikatif , Amanah / Dipercaya, Fatonah / Profesional).

3. Produk-Produk *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri

a. Produk Pembiayaan

(1) Gadai Emas Syariah; (2) MultiGuna Tanpa Agunan; (3) Modal Usaha Barokah; (4) pembelian kendaraan bermotor; (5) Pembelian Barang Elektronik; (6) pembiayaan berangkat haji; (7) pembiayaan pemberangkatan umroh.

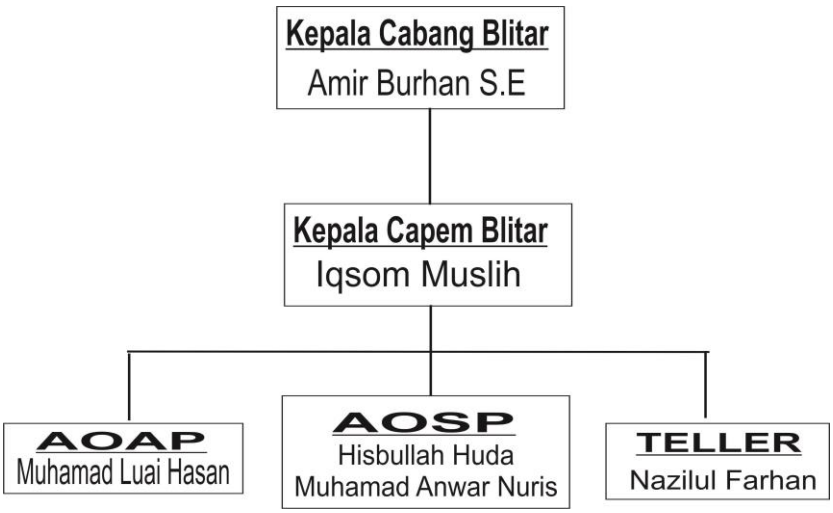
b. Produk tabungan

(1) Tabungan umum; (2) tabungan idul fitri; (3) tabungan haji; (4) tabungan pendidikan; (5) tabungan qurban; (6) tabungan tarbiyah atau pendidikan; (7) tabungan MDA berjangka panjang dll.

4. Struktur Kepengurusan Dan Tugas *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Blitar

Struktur Organisasi Kepengurusan Di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Pembantu Blitar

Gambar 4.1



Sumber: BMT UGT Sidogiri Sukorejo Blitar

1. Pimpinan/ Kepala Cabang
   a. Melakukan pertanggungjawaban operasional dan financial cabang pembantu.
   b. Melakukan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan
   c. Mengelola pelaksanaan sistem prosedur dan mengakad nasabah yang melakukan pembiayaan maupun penarikan dana tabungan
   d. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mngelola layanan unggul kepada nasabah.

2. Kepala Cabang Pembantu
    a. Melakukan pertanggungjawaban operasional dan financial cabang pembantu.
    b. Mengkoordinaksikan dan mengawasi bagian-bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.
    c. Mengelola pelaksanaan sistem prosedur dan mengakad nasabah yang melakukan pembiayaan maupun penarikan dana tabungan.
3. AOAP
    a. Memprospek nasabah yang macet atau menunggak dalam tempo waktu diluar batas kewajaran.
    b. Mengeksekusi jaminan barang yang digadaikan jika nasabah mengalami macet.
    c. Memberikan solusi dan menagih nasabah nasabah tertentu yang mengalami macet secara total.
    d. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.
    e. Memastikan dana benar-benar dipakai sesuai dengan permintaan.
    f. Mengawal pembiayaan sampai lunas.
    g. Mencari nasabah untuk melakukan pinjaman usaha.
    h. Menawarkan dan mempromosikan produk pembiayaan mikro dengan cara mendatangi nasabah di toko-toko, pasar, dsb.

4. AOSP
    a. Menagih nasabah yang waktunya mengangsur tapi berhalangan datang kekantor.
    b. Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang Pembantu Ugt sidogiri baik di luar maupun didalam.
    c. Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah.
    d. Memastikan dana benar-benar dipakai sesuai dengan permintaan.
    e. Mengawal pembiayaan sampai lunas.
    f. Mencari nasabah untuk melakukan pinjaman usaha
    g. Menawarkan dan mempromosikan produk pembiayaan mikro dengan cara mendatangi nasabah di toko-toko, pasar, dsb.
5. Teller
    a. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainya sesuai aturan standard pusat *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Pasuruan.
    b. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainya sesuai aturan standard pusat *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Pasuruan.

B. Karakteristik Responden

Angket dalam penelitian ini yang disebarkan kepada nasabah *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri cabang Blitar sebanyak 75 responden. Jadi peneliti dapat melakukan analisis atas data yang diperoleh,

yaitu meliputi analisis variabel-variabel berupa kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, word of mouth dan pengambilan keputusan nasabah dengan jumlah pertanyaan 20 butir di dalam angket. Perhitungan variabel-variabel dilakukan dengan menggunakan computer melalui program SPSS .

1. **Jenis Kelamin**

   Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah yang melakukan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar sebagai berikut:

   Diketahui mengenai jenis kelamin responden nasabah *Baitul Mal Wa Tamwil* mendapatkan jumlah responden 7 laki-laki atau dalam hitungan persen sebesar 9,4 % dan perempuan 68 atau 90,6%. Responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki.

2. **Pekerjaan Responden**

   Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu:

   Berdasarkan karakteristik responden pekerjaan dari 75 responden, pekerjaan dengan jumlah terbanyak adalah pedagang pasar sejumlah atau sebanyak 60 orang yang di dominasi oleh ibu ibu rumah tangga, jika dihitungkan dalam persentase, responden dari pedagang pasar sejumlah 80%. Diikuti dengan pekerjaan sebagai kuli srabutan atau tenaga angkat barang dipasar sebanyak 4 orang, dan jika dipresentasekan sejumlah 5,3%. Kemudian petugas

parkir dan petugas keamanan pasar sejumlah 3 orang serta ibu rumah tangga sejumlah 8 orang. Sehingga jika dipersentasekan petugas parkir dan petugas keamanan pasar sebesar 4% dan ibu rumah tangga sebesar 10,7%.

C. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Angket telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri atas 20 item pernyataan dan dibagi dalam 4 kategori yaitu:

a. 5 (lima) Pernyataan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (X1)
b. 5 (lima) Pernyataan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan (X2)
c. 5 (lima) Pernyataan digunakan untuk mengukur word of mouth (X3)
d. 5 (lima) Pernyataan digunakan untuk pengambilan keputusan nasabah (Y)

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

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Tanggapan responden tentang variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator yang diwakili oleh 5 item pernyataan. Dari 5 item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut :

Tabel 4.1

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 1 :

Alat transaksaksi yang digunakan di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memudahkan dalam pelayanan (X1.1)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	39	52%
2.	Setuju	4	36	48%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 39 responden atau dipersentase sebesar 52% dan yang menyatakan setuju sebanyak 36 responden atau dipersentase sebesar 48%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung sangat setuju bahwa alat transaksi yang di gunakan di bmt ugt sidogiri memudahkan dalam pelayanan.

Tabel 4.2

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 2 :

Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar Tanggap Dengan Apa Yang Dibutuhkan Oleh Nasabah (X1.2)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	27	36%
2.	Setuju	4	48	64%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-

5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau dipersentase sebesar 36% dan yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau dipersentase sebesar 64 %. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar tanggap dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

Tabel 4.3

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 3 :

Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar Mampu Memberikan Rasa Aman (X1.3)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	32	43%
2.	Setuju	4	43	57%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau dipersentase sebesar

43% dan yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau dipersentase sebesar 57%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar mampu memberikan rasa aman dalam pelayanan.

Tabel 4.4

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 4 :

Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar Memberikan Perhatian Yang Tulus (X1.4)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	28	37%
2.	Setuju	4	47	63%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau dipersentase sebesar 37% dan yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau dipersentase sebesar 63%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memberikan perhatian yang tulus.

Tabel 4.5

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 5 :

Pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar Memiliki Pengetahuan Yang Luas Dalam Melayani Nasabah (X1.5)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	29	39%
2.	Setuju	4	46	61%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau dipersentase sebesar 39% dan yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau dipersentase sebesar 61%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa pegawai BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memiliki pengetahuan yang luas dalam melayani nasabah.

b. Tingkat Kepuasan (X2)

Tanggapan responden terkait variabel kedua yaitu tingkat kepuasan dengan 4 indikator yang diwakili oleh 5 item pernyataan. Dari 5 item pertanyaan pada variabel tingkat kepuasan untuk lebih jelasnya bisa di lihat sebagai berikut :

Tabel 4.6

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 1 :

Pembiayaan Di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar Memiliki Kualitas Yang Baik (X2.1)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	40	53%
2.	Setuju	4	33	44%
3.	Netral	3	2	3%
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 40 responden atau dipersentase sebesar 53% dan yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau dipersentase sebesar 44%, serta yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau dipersentase sebesar 3%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung sangat setuju bahwa pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar memiliki kualitas yang baik.

Tabel 4.7

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 2 :

Buku Pembiayaan Di Buat Menarik (X2.2)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	32	43%
2.	Setuju	4	41	54%
3.	Netral	3	2	3%
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden atau dipersentase sebesar 43% dan yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau dipersentase sebesar 54%, serta yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau dipersentase sebesar 3%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa buku pembiayaan di buat menarik.

Tabel 4.8

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 3 :

Bagi Hasil Yang Di Berikan Sesuai Akad (X2.3)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	26	35%
2.	Setuju	4	47	62%
3.	Netral	3	2	3%

4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau dipersentase sebesar 35% dan yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau dipersentase sebesar 62%, serta yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau dipersentase sebesar 3%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa bagi hasil yang di berikan sesuai akad.

Tabel 4.9

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 4 :

Nasabah Puas Dengan Pelayanan Teller Yang Sangat Ramah (X2.4)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	22	29,33%
2.	Setuju	4	52	69,33%
3.	Netral	3	1	1,34%
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden atau dipersentase sebesar 29,33% dan yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau dipersentase sebesar 69,33%, serta yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau dipersentase sebesar 1,34%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah puas dengan pelayanan teller yang sangat ramah.

Tabel 4.10

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 5 :

Proses Transaksi Sangat Memudahkan Nasabah (X2.5)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	31	41%
2.	Setuju	4	42	56%
3.	Netral	3	2	3%
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau dipersentase sebesar 41% dan yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau dipersentase sebesar 56%, serta yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau dipersentase sebesar 3%.

Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa proses transaksi sangat memudahkan nasabah.

c. *Word Of Mouth* (X3)

Tanggapan responden tentang variabel word of mouth dengan 5 indikator yang diwakili oleh 5 item pertanyaan. Dari 5 item pertanyaan pada variabel word of mouth untuk lebih jelasnya bisa di lihat sebagai berikut :

Tabel 4.11

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 1 :

Nasabah Membicarakan Dan Bangga Melakukan Pembiayaan Di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar (X3.1)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	30	40%
2.	Setuju	4	45	60%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30 responden atau dipersentase sebesar 40% dan yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden

atau dipersentase sebesar 60%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah membicarakan dan bangga melakukan pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar.

Tabel 4.12

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 2 :

Nasabah Senang Menceritakan BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar Kepada Orang Yang Nasabah Kenal (X3.2)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	28	37%
2.	Setuju	4	47	63%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 28 responden atau dipersentase sebesar 37% dan yang menyatakan setuju sebanyak 47 responden atau dipersentase sebesar 63%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah senang menceritakan BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar kepada orang yang nasabah kenal.

Tabel 4.13

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 3 :

Nasabah menyarankan orang yang dikenal untuk bergabung di BMT Ugt Sidogiri (X3.3)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	29	39%
2.	Setuju	4	46	61%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau dipersentase sebesar 39% dan yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau dipersentase sebesar 61%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa Nasabah menyarankan orang yang dikenal untuk bergabung di BMT UGT Sidogiri.

Tabel 4.14

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 4 :

Nasabah Menawarkan Produk BMT UGT Sidogiri Untuk Melakukan Pembiayaan Kepada Orang Yang Dikenal (X3.4)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	23	31%
2.	Setuju	4	52	69%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau dipersentase sebesar 31% dan yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau dipersentase sebesar 69%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah menawarkan produk BMT UGT Sidogiri untuk melakukan pembiayaan kepada orang yang dikenal.

Tabel 4.15

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 5 :

Produk Pembiayaan Di BMT UGT Sidogiri Blitar Lebih Unggul Dari BMT Lainnya (X3.5)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	26	34,7%
2.	Setuju	4	48	64%
3.	Netral	3	1	1,3%
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau dipersentase sebesar 34,7% dan yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau dipersentase sebesar 64%, serta yang menyatakan netral sebanyak 1 responden atau dipersentase sebesar 1,3%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa produk pembiayaan di BMT UGT Sidogiri Blitar lebih unggul dari BMT lainnya.

d. Pengambilan keputusan (Y)

Tanggapan responden tentang variabel Pengambilan Keputusan dengan 5 indikator yang diwakili oleh 5 item

pertanyaan untuk lebih jelasnya bisa di lihat sebagai berikut:

Tabel 4.16

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 1 :

Nasabah Percaya Dengan BMT UGT Sidogiri Karena Produknya Bebas Dari Bunga (Riba) (Y1.1)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	23	31%
2.	Setuju	4	52	69%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 responden atau dipersentase sebesar 31% dan yang menyatakan setuju sebanyak 52 responden atau dipersentase sebesar 69%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa nasabah percaya dengan BMT UGT Sidogiri karna produknya bebas dari bunga (riba).

Tabel 4.17

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 2 :

Nasabah Memilih Pembiayaan Karena Informasi Yang Diberikan Oleh Pihak BMT UGT Sidogiri Jelas Dan Lengkap (Y1.2)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	18	24%
2.	Setuju	4	57	76%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau dipersentase sebesar 24% dan yang menyatakan setuju sebanyak 57 responden atau dipersentase sebesar 76%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa Nasabah memilih pembiayaan karena informasi yang diberikan oleh pihak BMT UGT Sidogiri jelas dan lengkap.

Tabel 4.18

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 3 :

Nasabah Memilih Pembiayaan Di BMT Sidogiri Karena Marginnya Tidak Memberatkan (Y1.3)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	29	39%
2.	Setuju	4	46	61%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau dipersentase sebesar 39% dan yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau dipersentase sebesar 61%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung setuju bahwa Nasabah memilih pembiayaan di BMT Sidogiri karena marginnya tidak memberatkan.

Tabel 4.19

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 4 :

Nasabah Memilih Pembiayaan Di BMT UGT Sidogiri Karena Prosedur Dan Proses Pengajuannya Mudah (Y1.4)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	44	59%
2.	Setuju	4	31	41%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 44 responden atau dipersentase sebesar 59% dan yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau dipersentase sebesar 41%. Dengan begitu dapat diartikan bahwa jawaban dari responden cenderung sangat setuju bahwa nasabah memilih pembiayaan di BMT UGT Sidogiri karena prosedur dan proses pengajuannya mudah.

Tabel 4.20

Hasil Skor Kuesioner

Pernyataan No. 5 :

Nasabah Merasa Puas Dengan Produk Pembiayaan Di BMT UGT Sidogiri (Y1.5)

No	Pilihan	Score	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat setuju	5	43	57%
2.	Setuju	4	32	43%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak setuju	2	-	-
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-
Total			75	100 %

Sumber : data primer peneliti yang diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui dan di lihat bahwa dari 75 reponden nilai tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 43 responden atau dipersentase sebesar 57% dan yang menyatakan setuju sebanyak 32 responden atau dipersentase sebesar 43%. Dengan begitu dapat di artikan bahwa jawaban dari responden cenderung sangat setuju bahwa Nasabah merasa puas dengan produk pembiayaan di BMT UGT sidogiri.

D. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan data angket yang disebarkan menggunakan metode secara langsung kepada nasabah *Baitul Mal Wa Tamwil* yang melakukan pembiayaan. Sehingga dapat dilakukan analisis data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis variabel-variabel independen berupa kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan word of mouth terhadap

variabel dependen pengambilan keputusan pembiayaan nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 23.0. Berikut ini hasil statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 23.0.

1. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji valliditas adalah uji untuk melihat ke valid an atau kesahihan dari instrumen data yang ingin kita teliti.[82] Berikut ini hasil pengujian validasi pada angket yang disebar pada nasabah atau anggota di *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri kota blitar. Nilai validitas dapat dilihat pada nilai Corrected Item-Total Correlation.

Tabel 4.21
Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel		Corrected Item Total Corelation	Tanda	Nilai	Keterangan
Kualtitas pelayanan (X_1)	X1.1	0,679	>	0.2272	*Valid*
	X1.2	0,732	>	0.2272	*Valid*
	X1.3	0,740	>	0.2272	*Valid*
	X1.4	0,709	>	0.2272	*Valid*
	X1.5	0,476	>	0.2272	*Valid*

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

[82] Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2013), Hal.75

Dari tabel 4.21 dapat di ketahui masing masing item pertanyaan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai r – hitung > dari nilai r – tabel (0,2272) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan kualitas pelayanan memenuhi persyaratan kevalidan data.

Tabel 4.22
Uji Validitas Instrumen Variabel Tingkat Kepuasan

Variabel		Corrected Item Total Corelation	Tanda	Nilai	Keterangan
Tingkat Kepuasan (X_2)	X2.1	0,801	>	0.2272	*Valid*
	X2.2	0,829	>	0.2272	*Valid*
	X2.3	0,762	>	0.2272	*Valid*
	X2.4	0,710	>	0.2272	*Valid*
	X2.5	0,576	>	0.2272	*Valid*

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Dari tabel 4.22 dapat di ketahui masing masing item pertanyaan variabel tingkat kepuasan memiliki nilai r – hitung > dari nilai r – tabel (0,2272) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tingkat kepuasan memenuhi persyaratan kevalidan data.

Tabel 4.23
Uji Validitas Instrumen Variabel *Word Of Mouth*

Variabel		Corrected Item Total Corelation	Tanda	Nilai	Keterangan
Word Of Mouth	X3.1	0,608	>	0.2272	*Valid*
	X3.2	0,781	>	0.2272	*Valid*

(X_{3})	X3.3	0,843	>	0.2272	*Valid*
	X3.4	0,811	>	0.2272	*Valid*
	X3.5	0,539	>	0.2272	*Valid*

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Dari tabel 4.23 dapat di ketahui masing masing item pertanyaan variabel *word of mouth* memiliki nilai r –hitung > dari nilai r – tabel (0,2272) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan *word of mouth* memenuhi persyaratan kevalidan data.

Tabel 4.24
Uji Validitas Instrumen Variabel Pengambilan Keputusan Pembiayaan

Variabel		**Corrected Item Total Corelation**	**Tanda**	**Nilai**	**Keterangan**
Pengambilan keputusan (Y)	Y1.1	0,474	>	0.2272	*Valid*
	Y1.2	0,563	>	0.2272	*Valid*
	Y1.3	0,818	>	0.2272	*Valid*
	Y1.4	0,677	>	0.2272	*Valid*
	Y1.5	0,658	>	0.2272	*Valid*

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Dari tabel 4.24 dapat di ketahui masing masing item pertanyaan variabel pengambilan keputusan pembiayaan memiliki nilai r –hitung > dari nilai r – tabel (0,2272) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan

pengambilan keputusan pembiayaan memenuhi persyaratan kevalidan data.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yang digunakan menurut Nugroho dan Sayuti yaitu dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60.[83] Seperti keterangan dibawah ini :

1) Nilai alpha Cronbach 0.00 s.d 0.20, berarti kurang reliable.

2) Nilai Cronbach 0.21 s.d 0.40, berarti agak reliable.

3) Nilai Cronbach 0.41 s.d 0.60, berarti cukup reliable.

4) Nilai Cronbach 0.61 s.d 0.80, berarti reliable.

5) Nilai Cronbach 0.81 s.d 1.00, berarti sangat reliable.

Berikut hasil dari uji reliabilitas variabel Kualiatas Pelayanan(X1), tingkat kepuasan (X2), word of mouth (X3) dan pengambilan keputusan pembiyaan Nasabah (Y).

[83] Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0,* (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 96.

Tabel 4.25

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kualiatas Pealayanan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,690	5

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,690 lebih dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reabilitas pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki reabilitas yang baik.

Tabel 4.26

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Tingkat Kepuasan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	5

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel Tingkat Kepuasan sebesar 0,788 lebih dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reabilitas pada variabel tingkat kepuasan memiliki reabilitas yang baik.

Tabel 4.27

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel *Word Of Mouth*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	5

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel *Word Of Mouth* sebesar 0,760 lebih dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reabilitas pada variabel word of mouth memiliki reabilitas yang baik.

Tabel 4.28

Uji Reliabilitas Instrumen Variabel pengambilan keputusan pembiayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,641	5

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk variabel pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah sebesar 0,641 lebih dari 0,60. Jadi dapat disimpulkan bahwa uji reabilitas pada variabel pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah memiliki reabilitas yang baik.

2. Uji Normalitas Data

Pada uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov asumsi data dapat dikatakan normal jika, variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Berikut hasil dari uji normalitas:

Tabel 4.29
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,19179502
Most Extreme Differences	Absolute	,085
	Positive	,068
	Negative	-,085
Test Statistic		,085
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Berdasarkan tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test diperoleh angka Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu 0,200 > 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini distribusi secara normal karena memiliki nilai signifikan lebih dari 0.05.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi uji multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (Variance Inflation Factor) dan nilai tolerance nya. Jika VIF (< 10) kurang dari 10 dan nilai tolerancenya (>10) lebih dari 0.10, maka tidak terjadi multikolonieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas:

Tabel 4.30

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas pelayanan X1	,999	1,001
	Tingkat kepuasan X2	,998	1,002
	Word of mouth X3	,998	1,002

a. Dependent Variable: Pengambilan keputusan Y

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

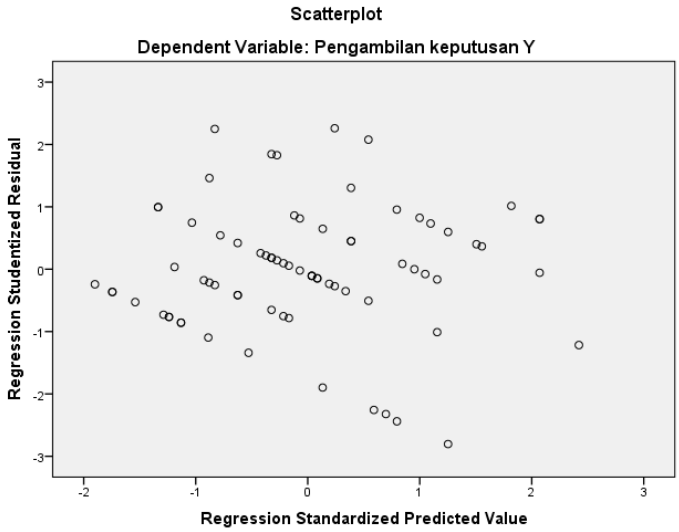
Dari tabel rekapitulasi Uji Multikolinearitas di atas, maka dapat disimpulkan atau diinterprestasikan bahwa kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, dan word of mouth tidak terdapat multikolinearitas. Dalam hal ini dapat di ambil kesimpulan bahwa hasil uji Multikolieraitas telah memenuhi asumsi VIF.

b. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam bentuk model regresi terjadi ketidaksamaan

varians dan ketidak samaan residual dari suatu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola titik titik pada grafik. Jika titik titik membentuk pola secara bergelombang dan teratur serta tidak menyebar, maka dinyatakan terjadi heteroskedisitas. Sebaliknya jika grafik menunjukan pola titik-titik secara acak dan menyebar maka dianggap tidak terjadi heteroskedisitas. Dalam pengujian ini peneliti melakukan dengan melihat pola pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksikan dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah distandarkan. dapat dilihat pada Tabel 4.31 sebagai berikut:

Tabel 4.31



Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23.0. Tahun 2018

Dari grafik scatterplot diatas secara sekilas titik titik ini terlihat seperti berpola. Sebenarnya sejatinya berdasarkan hasil grafik ini tidak berpola, jika kita mengamati dengan seksama grafik diatas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola bergelombang secara teratur, melebar, maupun menyempit dan penyebaran titik-titik data tidak berpola, sehingga dapat di simpulkan bahwa tabel 4.31 menunjukkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

c. Uji Regresi Linier Berganda

Setelah selesai uji validitas, reliabilitas, dan uji normalitas data dilakukan. Hasil yang menunjukkan bahwa data tersebut memenuhi persyaratan, maka selanjutnya yaitu melakukan uji regresi untuk mengetahui pengaruh antar variabel, dapat dilihat pada tabel 4.32 sebagai berikut:

Tabel 4.32
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,991	2,991		1,000	,321
	Kualitas pelayanan X1	,241	,086	,259	2,794	,007
	Tingkat kepuasan X2	,195	,073	,249	2,680	,009
	Word of mouth X3	,436	,081	,499	5,385	,000

a. Dependent Variable: Pengambilan keputusan Y

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23 Tahun 2018

Tabel diatas digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi berikut ini:

$Y = 2{,}991 + 0{,}241\ X^1 + 0{,}195\ X^2 + 0{,}436\ X^3 + e$

Atau pengambilan keputusan = 2,991 + 0,241 (Kualitas Pelayanan) + 0,195 (Tingkat Kepuasan) + 0,436 (*Word Of Mouth*) + e

Keterangan:

a. Konstanta sebesar 2,991 artinya jika skor Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, *Word Of Mouth* nilainya 0 (nol) maka skor pengambilan keputusan sebesar 2,991.
b. Koefisien regresi X1, sebesar + 0,241, menyatakan bahwa semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan akan meningkatkan pengambilan keputusan Nasabah sebesar 0,241. Dalam hal menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan mampu memberikan kontribusi terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah. Dan sebaliknya jika terjadi penurunan dari Kualitas Pelayanan maka Kualitas Pelayanan diprediksi akan mengalami penurunan sebesar 0,241.
c. Koefisien regresi X2, sebesar + 0,195 menyatakan bahwa semakin tinggi nilai Tingkat Kepuasan akan meningkatkan pengambilan keputusan Nasabah sebesar 0,195. Hal tersebut menunjukan bahwa Tingkat Kepuasan mampu memberikan kontribusi untuk selalu menggunakan menggunakan jasa pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil*

Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah. Dan sebaliknya jika dari Tingkat Kepuasan mengalami penurunan maka pengambilan keputusan Nasabah melakukan pembiayaan diprediksi juga akan mengalami penurunan sebesar 0,195.

d. Koefisien regresi X3, sebesar + 0,436, menyatakan bahwa semakin tinggi nilai *Word Of Mouth* akan meningkatkan pengambilan keputusan Nasabah sebesar 0,436. Dalam hal menunjukan bahwa *Word Of Mouth* mampu memberikan kontribusi terhadap pengambilan keputusan pembiayaan nasabah. Dan sebaliknya jika terjadi penurunan dari *Word Of Mouth* maka *Word Of Mouth* diprediksi akan mengalami penurunan sebesar 0,436.

e. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

4. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menegetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Cara mengetahuinya dilihat

dari nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikasinya. Jika nilai sig. lebih kecil dari 0.05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji t:

Tabel 4.33

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,991	2,991		1,000	,321
	Kualitas pelayanan X1	,241	,086	,259	2,794	,007
	Tingkat kepuasan X2	,195	,073	,249	2,680	,009
	Word of mouth X3	,436	,081	,499	5,385	,000

a. Dependent Variable: Pengambilan keputusan Y

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23 Tahun 2018

Dari tabel di atas terlihat variabel Kualitas Pelayanan (X1) diperoleh t hitung sebesar 2,794 dengan tingkat sig. 0,007 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05), untuk variabel tingkat kepuasan t hitung sebesar 2,680 dengan tingkat sig. 0,009 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05), untuk variabel *Word Of Mouth* t hitung sebesar 5,285 dengan tingkat sig. 0,000 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Sehingga dapat dikatakan ketiga variabel berpengaruh secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel

pengambilan keputusan pembiayaan nasabah. Untuk rincian secara detail bisa dilihat pada penjelasan dibawah ini:

Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel

1. Jika nilai t hitung > t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika nilai t hitung < t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berdasarkan nilai signifikasi hasil output SPSS

1. Jika nilai sig.< 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap varioabel terikat.
2. Jika nilai sig.> 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap varioabel terikat.

a) Hipotesis 1 (H1)

Berdasarkan hasil uji t dari tabel Coefficients tabel 4.33 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar sebagai berikut :

Ho = tidak ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan.

Ha = adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil uji t dari tabel Coefficients tabel 4.33 dapat dijelaskan bahwa diperoleh t hitung sebesar 2,794 > 1,666 t tabel dan tingkat sig. 0,007 < 0,05 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Karena nilai sig. < 0,05 maka dapat disimpulkan untuk menolak Ho dan menerima Ha. Dengan demikian berarti variabel Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah *Baitul Mal Wa Tamwil* UGT Sidogiri Cabang Blitar.

b) Hipotesis 2 (H2)

Berdasarkan hasil uji t dari tabel Coefficients tabel 4.33 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji signifikan variabel tingkat kepuasan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar sebagai berikut :

Ho = tidak ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan terhadap pengambilan keputusan.

Ha = adanya pengaruh yang signifikan antara tingkat kepuasan terhadap pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil uji t dari tabel Coefficients tabel 4.33 dapat dijelaskan bahwa diperoleh t hitung sebesar 2,680> 1,666 t tabel dan tingkat sig. 0,009 < 0,05 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Karena nilai sig. < 0,05 maka dapat disimpulkan untuk menolak Ho dan menerima Ha. Dengan demikian berarti variabel tingkat kepuasan Berpengaruh Signifikan Terhadap pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar.

c) Hipotesis 3 (H3)

Berdasarkan hasil uji t dari tabel Coefficients tabel 4.33 dapat dijelaskan bahwa untuk menguji signifikan variabel *Word Of Mouth* terhadap pengambilan keputusan pembiayaan di *Baitul Mal Wa Tamwil* Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri Blitar sebagai berikut :

Ho = tidak ada pengaruh yang signifikan antara *Word Of Mouth* terhadap pengambilan keputusan.

Ha = adanya pengaruh yang signifikan antara *Word Of Mouth* terhadap pengambilan keputusan.

Berdasarkan hasil uji t dari tabel Coefficients tabel 4.33 dapat dijelaskan bahwa diperoleh t hitung sebesar 5,285> 1,666 t tabel dan tingkat sig. 0,000 < 0,05 (lebih kecil dari taraf signifikan 0,05). Karena nilai sig. < 0,05 maka dapat disimpulkan untuk menolak Ho dan menerima Ha. Dengan demikian berarti variabel *Word Of Mouth* Berpengaruh Signifikan Terhadap pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F dugunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai F hitung lebih besar dari pada F tabel maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikasinya, jika nilai sig. lebih kecil dari

0.05, maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan.

Tabel 4.34
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67,239	3	22,413	15,140	,000[b]
	Residual	105,108	71	1,480		
	Total	172,347	74			

a. Dependent Variable: Pengambilan keputusan Y

b. Predictors: (Constant), Word of mouth X3, Kualitas pelayanan X1, Tingkat kepuasan X2

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23 Tahun 2018

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa besarnya nilai F 15,140 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), hasil uji statistik menunjukan bahwa variabel independen (Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, *Word Of Mouth*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Pengambilan Keputusan Pembiayaan Nasabah. Hal ini menunjukan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah. Dengan kata lain hipotesa 4 yaitu "Kualitas Pelayanan, tingkat kepuasan, dan word of mouth secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan pembiayaan Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Blitar", dapat teruji.

5. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 4.35

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,625[a]	,390	,364	1,217	1,874

a. Predictors: (Constant), Word of mouth X3, Kualitas pelayanan X1, Tingkat kepuasan X2

b. Dependent Variable: Pengambilan keputusan Y

Sumber: Data Primer Diolah SPSS 23 Tahun 2018

Tabel diatas menjelaskan bahwa besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Angka Adjusted R Square atau besar koefisien determinasi adalah 0,364. Jadi pengaruh variabel independen terhadap perubahan variabel dependen adalah 36,4%. Sedangkan sisanya (100% - 36,4% = 63,6%) dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.