

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Objek Penelitian

1. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung

Sebagaimana telah dipaparkan dimuka bahwa BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan Baitul Maal (Lembaga Sosial) dan Baitut Tamwil (Lembaga Usaha). Baitul Maal adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infaq, shodaqoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf, sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak – anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. Baitut Tamwil adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan/tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha – usaha yang produktif.¹⁰⁶

Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan sistem bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga keuangan syariah. Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari

¹⁰⁶ Rapat Anggota Tahunan BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2017, hlm 1

Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK/PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia (BI) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT – BMT dan pengusaha kecil bawah.¹⁰⁷

BMT PAHLAWAN Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT PAHLAWAN hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni system bagi hasil/tanpa bunga. BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 November 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010 tertanggal tanggal 30 Maret 2016 dar Kementrian Koperasi. Dengan demikian maka keberadaan BMT secara hukum sudah terlindungi oleh undang-undang. Dengan menempati kantor di Jl. Khr. Abdul Fattah (komplek ruko pasar

¹⁰⁷ *Ibid*, hlm 1

ngemplak no. 33) Tulungagung BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil.¹⁰⁸

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Terbukti saat ini BMT Pahlawan memiliki anggota binaan mencapai 13.987 orang. Mereka terdiri dari para Pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor; Perdagangan, Perikanan, Pengrajin, Pertanian, PKL dan lain – lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada di seluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekati diri dengan membuka cabang – cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni; Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion Gondang, dan Pokusma di Notorejo.¹⁰⁹

2. Bidang Keanggotaan

BMT adalah lembaga ekonomi yang dibangun dan ditumbuh kembangkan dari dan untuk anggota. Oleh sebab itu peranan Anggota dalam menentukan maju mundurnya BMT sangat besar. Anggota BMT Pahlawan terdiri atas *anggota tetap*, *anggota tidak tetap* dan *anggota kehormatan*. Anggota tetap adalah Para Pendiri BMT Pahlawan yang sejak berdirinya telah ikut mendirikan dengan

¹⁰⁸ *Ibid*, hlm 1-2

¹⁰⁹ *Ibid*, hlm 2

menyetor modal awal yang disebut Simpanan Pokok Khusus (saham), simpanan pokok dan simpanan wajib. Anggota tidak tetap adalah anggota yang mendaftarkan diri setelah BMT berdiri dengan membayar simpanan Pokok, namun belum membayar sepenuhnya simpanan wajib. Mereka bisa masuk setiap saat dan bisa keluar setiap saat pula. Mereka masuk untuk menanamkan modal (Simpanan Pokok Khusus), atau menyimpan/menabung atau memperoleh pelayanan pembiayaan dan atau juga untuk membayar dan menerima Zakat infaq maupun shodaqoh dari BMT. Jumlah mereka selalu bertambah dari tahun ketahun. Sedangkan anggota kehormatan atau disebut anggota luar biasa adalah orang yang mempunyai kepedulian dan jasa untuk ikut serta memajukan BMT namun mereka tidak bisa ikut secara penuh sebagai anggota BMT. Sesuai data yang ada hingga akhir tahun 2017 anggota BMT tercatat sebanyak 13.987 orang dengan rincian sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.1
Tabel Perkembangan Anggota Bmt Pahlawan

No	Anggota	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
1	Pendiri / Anggota Tetap	61 org	61 org	61 org
2	Penanam Simpokus	63 org	63 org	63 org
3	Penyimpan / Penabung	10.900 org	12.170 org	12.353 org
4	Penerima Pembiayaan	1.105 org	1.176 org	1.510 org
	Total	12.129 org	13.470 org	13.987 org

3. Bidang Kepengurusan

Untuk menjalankan roda organisasi, BMT Pahlawan di kendalikan oleh 3 orang Dewan Pengawas dan 5 orang Dewan Pengurus sebagaimana berikut;

Tabel 4.2
Dewan Pengawas BMT Pahlawan

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Murtadlo	Pengawas Syariah
2	H. Chamim Badruzzaman	Pengawas
3	H. Mulyono, SH	Pengawas

Tabel 4.3
Dewan Pengurus BMT Pahlawan

No	Nama	Jabatan
1	Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib, Sp.PD	Ketua
2	Drs. Affandi	Wakil Ketua
3	Drs.H. Siswadi, MA	Sekretaris
4	Dr. H. Anang Imam M, Mkes	Wakil Sekretaris
5	Ir. Hj.Harmi Sulistyorini	Bendahara

Tabel 4.4
Pengelola BMT Pahlawan

No	Nama	Jabatan
1	H. Nyadin, MAP	General Manager
2	Dyah Iskandiana, S.Ag	Manager Keuangan
3	Feri Yeti, SE	Manager Pembukuan
4	Mispono, SE	Manager Pembiayaan
5	Miftahul Jannah,SE	Manager Data & Informasi
6	Juprianto, S.Ag	Manager Pokusma Notorejo
7	Dewi Kusnul Khotimah, S.HI	Kabag. Administrasi
8	Marathul Anisa, SE	Bagian Pajak
9	Nungky Suryandari, S.Sy	Kantor Kas Bandung
10	Arini Hidayati, SE.Sy	Kantor Kas Gondang
11	Fatkhur Rohman Albanjari	Bagian ZISWA
12	Astra Bella Flamboyan,	Bagian Teller

	S.Psi	
13	Mahmud, S.M	Bagian Penagihan
14	Sutrisno, M.Pd.I	Bagian Penagihan
15	Mohammad Fauzi, S.H	Bagian Pemasaran

4. Bidang Usaha BMT Pahlawan

Sebagai mitra pengusaha kecil, BMT PAHLAWAN bertekad membantu mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka. Adapun kegiatan yang dilakukan yakni: 1) Pembiayaan, 2) Menghimpun Simpanan atau Tabungan, 3) Penghimpunan Simpanan Pokok Khusus (Saham), 4) Kegiatan Mengelola ZIS dan Kegiatan Sosial dakwah.

a. Pembiayaan

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu produk BMT Pahlawan. Pembiayaan BMT adalah pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil agar usaha mereka semakin berkembang. Jadi yang dibiayai BMT adalah usahanya bukan orangnya. Oleh sebab itu dalam setiap pembiayaan berarti telah terjadi akad kerjasama (*syirkah*) antara BMT (sebagai pemilik modal) dengan pengusaha kecil (sebagai pemakai modal) untuk bersama-sama mengembangkan usaha. Sebagai lembaga keuangan syariah, tentu saja BMT memakai system yang sesuai syariah Islam. Dalam kerjasama inilah akan diperoleh bagian pendapatan.

Adapun jenis – jenis pembiayaan yang dilakukan BMT antara lain :

- 1) *Pembiayaan Musyarakah* adalah pembiayaan dengan akad sirkah/ kerjasama antara BMT dengan anggota/Nasabah dengan modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT atau penyertaan modal. Dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan.
- 2) *Pembiayaan Murabahah* adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- 3) *Pembiayaan Bai'Bitsaman Ajil* adalah system pembiayaan dengan akad jual beli , dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran diangsur. Mengenai besarnya angsuran dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- 4) *Pembiayaan Qordul Hasan* adalah pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada nasabah (peminjam) walau

untuk usaha dan ada hasilnya. Dan jika bangkrut yang bersangkutan akan dibebaskan dari pinjaman.

b. Simpanan/Tabungan

Macam – macam Simpanan/Tabungan di BMT :

- 1) Simpanan Pokok yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT.
- 2) Simpanan Wajib yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.
- 3) Simpanan Pokok Khusus (*semacam Saham*) yaitu simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan pemupukan modal BMT , simpanan ini tidak bisa diambil kecuali dalam keadaan tertentu. Simpanan ini akan memperoleh Deviden (Pembagian SHU) tiap tahun.
- 4) Simpanan Sukarela dengan pola mudharabah, ada 2 macam:
 - a) *Simpanan mudharabah biasa* yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu waktu serta jumlah pengembilannya tidak dibatasi.
 - b) *Simpanan mudharabah berjangka* (deposito) yaitu simpanan anggota BMT yang jumlahnya tertentu dan jangka waktu pengambilannya ditentukan pula sesuai kesepakatan antara penabung dengan pihak

BMT . Misalnya jangka 1 bulan , 3 bulan 6 bulan, 24 bulan dan seterusnya.

- 5) Simpanan investasi Khusus yakni simpanan khusus bagi perorangan/kolektif jangka waktu minimal 5 tahun dan , akan memperoleh bagi hasil khusus yang dapat diambil setiap bulan.
- 6) Simpanan Haji yakni simpanan khusus bagi perorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji. Inshaallah dengan menyetor Rp 500.000,- tiap bulan penabung akan dapat menunaikan ibadah haji.
- 7) Simpanan Pensiun yakni simpanan khusus bagi perorangan yang bisa diambil jika yang bersangkutan telah pensiun

c. Pengumpulan Modal (Simpanan Pokok Khusus)

Modal sangat diperlukan dalam sebuah usaha. Lebih – lebih bagi lembaga keuangan, ketersediaan modal sendiri sangat menentukan kokoh tidaknya BMT. BMT Pahlawan yang ketika awal berdiri modal awal yang terkumpul dari 61 tokoh pendiri hanya sekitar Rp 15.000.000,00. Hingga pada tahun ke 21 ini modal BMT menjadi Rp 2.702.037.133,-. Namun demikian jumlah ini masih sangat kurang jika di banding dana pihak ketiga yang mencapai Rp 34.228.695.139,- Sesuai ketentuan seharusnya modal sendiri minimal 12,5 % dari dana pihak ketiga

atau sebesar 4.3 milyar,-. Oleh sebab itu hingga saat ini BMT Pahlawan masih kekurangan modal sendiri sebesar 1,6 milyar.

B. Profil Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota (nasabah) produk tabungan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 anggota (nasabah) dengan teknik *sample random sampling*. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan yang diukur dengan menggunakan *skala likert*.

C. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai populasi yang diambil dari nasabah tabungan BMT Pahlawan Tulungagung.

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dari anggota (nasabah) produk tabungan mudharabah BMT Pahlawan Tulungagung adalah sebagai berikut:

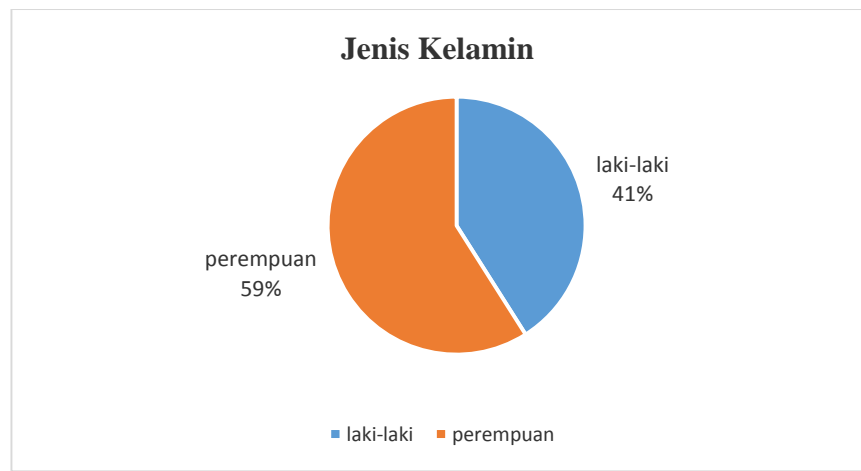
Tabel 4.5
Jenis Kelamin Nasabah

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	41	41%
2	Perempuan	59	59%
	Total	100	100%

Sumber: Tabel Identitas Responden

Persentase frekuensi jenis kelamin ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Gambar 4.1
Diagram Lingkaran Jenis Kelamin



Berdasarkan pada tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa responden perempuan memiliki jumlah terbesar yaitu sebesar 59 responden (59%). Sedangkan jumlah terkecil diduduki oleh responden laki-laki sebesar 41 responden (41%).

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden dari anggota (nasabah) produk tabungan mudharabah BMT Pahlawan Tulungagung adalah sebagai berikut:

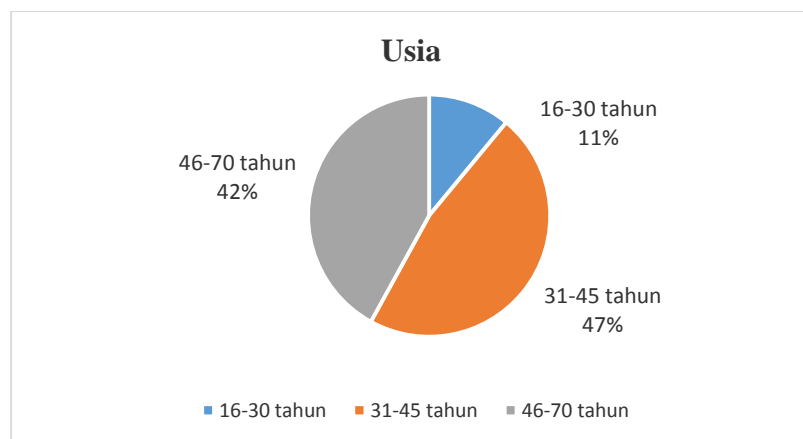
Tabel 4.6
Usia Responden

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	16-30 tahun	11	11%
2	31-45 tahun	47	47%
3	46-70 tahun	42	42%
	Total	100	100%

Sumber: Tabel Identitas Responden

Persentase frekuensi jenis kelamin ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Gambar 4.2
Diagram Lingkaran Usia Responden



Berdasarkan pada tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa usia responden atau anggota (nasabah) produk tabungan mudharabah BMT Pahlawan Tulungagung yang diambil sebagai populasi menunjukkan sebagian besar responden berusia 16-30 tahun yaitu sebanyak 11 anggota atau 11%, responden berusia 31-45 tahun sbanyak 47 anggota atau 47%, dan responden berusia 40-70 tahun sebanyak 42 anggota

atau 42%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota (nasabah) produk tabungan mudharabah di BMT Pahlawan Tulungagung berusia 31-45 tahun.

3. Tingkat Penghasilan Responden

Adapun data mengenai pendapatan responden dari anggota (nasabah) produk tabungan mudharabah BMT Pahlawan Tulungagung adalah sebagai berikut:

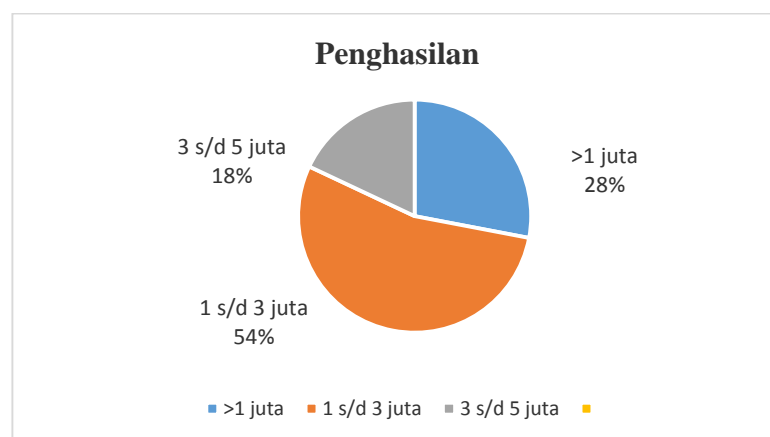
Tabel 4.7
Pendapatan Responden

No	Pendapatan Responden	Jumlah	Persentase
1	< 1 juta	28	28%
2	1 s/d 3 juta	54	54%
3	3 s/d 5 juta	18	18%
	Total	100	100%

Sumber: Tabel Identitas Responden

Persentase frekuensi jenis kelamin ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Gambar 4.3
Diagram Lingkaran Penghasilan



Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang pendapatannya sebesar 1-3 juta memiliki jumlah terbanyak yaitu sebesar 54 anggota (nasabah) atau 54%. Sedangkan jumlah pendapatan < 1 juta berada di urutan kedua yaitu sebesar 28 anggota (nasabah) atau 28%. Kemudian jumlah terkecil diduduki oleh responden berpenghasilan 3-5 juta yakni sebesar 18 anggota (nasabah) atau 18%.

4. Jenis Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden dari anggota (nasabah) produk tabungan mudharabah BMT Pahlawan Tulungagung adalah sebagai berikut:

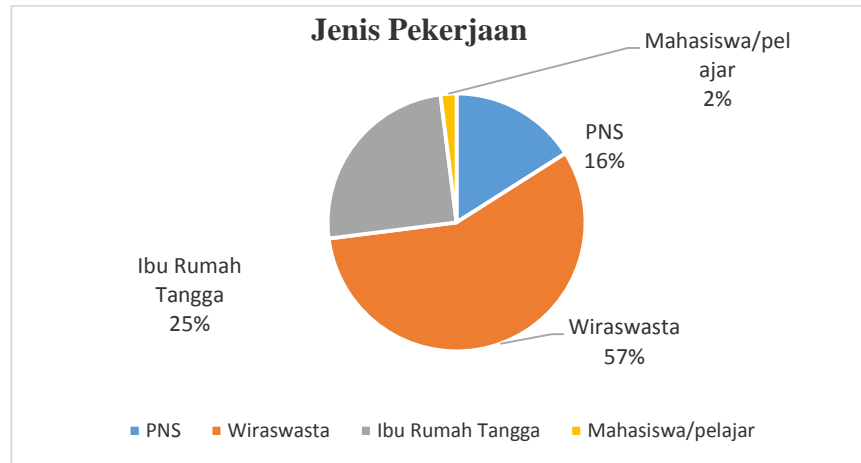
Tabel 4.8
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
1	PNS	16	16%
2	Wiraswasta	57	57%
3	Ibu Rumah Tangga	25	25%
4	Mahasiswa/pelajar	2	2%
	Total	100	100%

Sumber: Tabel Identitas Responden

Persentase frekuensi jenis kelamin ini juga dijelaskan dalam bentuk diagram, agar pembaca bisa lebih mudah memahami dan lebih jelas terkait jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Gambar 4.4
Diagram Lingkaran Pekerjaan



Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang pekerjaannya wiraswasta memiliki jumlah terbanyak yaitu sebesar 57 anggota (nasabah) atau 57%. Responden dengan pekerjaan IRT berada di urutan kedua yaitu sebesar 25 anggota (nasabah) atau 25%. Responden dengan pekerjaan PNS menempati urutan ketiga dengan jumlah 16 anggota (nasabah) atau 16%. Kemudian jumlah terkecil diduduki oleh responden mahasiswa/pelajar yakni sebesar 2 anggota (nasabah) atau 2%.

D. Hasil Analisis Data

Setelah melakukan penelitian di lapangan dan data-data yang diperlukan dari berbagai sumber telah terkumpul, pada bab ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu. Data hasil penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran angket

kepada responden yang merupakan anggota BMT Pahlawan Tulungagung yang berjumlah 100 responden sesuai jumlah sampel. Data yang telah diperoleh dianalisis melalui analisis variabel-variabel independen berupa *people*, *physical evidence* dan *process* terhadap variabel dependen keputusan anggota. Perhitungan variabel-variabel tersebut dilakukan menggunakan program SPSS 23. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan SPSS 23.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri atas 18 item soal dibagi dalam 4 kategori yaitu:

- a. 4 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *people* (X1).
- b. 5 soal digunakan untuk mengetahui pengaruh *physical evidence* (X2).
- c. 4 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *process* (X3)
- d. 5 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh keputusan anggota (Y)

Hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Pengaruh *People* (X1)

Item	Skor Jawaban					Jumlah	\bar{X}
	SS	S	R	TS	STS		
1	28 (28%)	63 (63%)	9 (9%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,19

2	24 (24%)	64 (64%)	12 (12%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,12
3	17 (17%)	64 (64%)	18 (18%)	1 (1%)	0 (0%)	100 (100%)	3,97
4	14 (14%)	58 (58%)	22 (22%)	6 (6%)	0 (0%)	100 (100%)	3,80
Total F	83	249	61	7	0	-	-
Total %	21%	62%	15%	2%	0%	-	-

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 diatas diketahui bahwa dari 100 responden, pada item pertanyaan 1 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 63 (63%), sedangkan nilai terendah terendah menyatakan ragu sebanyak 9 (9%). Artinya responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Pahlawan sopan dalam menanggapi nasabah. Pada item pertanyaan 2 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 64 (64%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 12 (12%). Artinya responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Pahlawan tanggap.

Pada item pertanyaan 3 nilai tertinggi yang menyatakan 64 (64%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (1%). Artinya responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT pahlawan mampu menghadapi komplain nasabah. Pada item pertanyaan 4 nilai tertinggi menyatakan setuju 58 (58%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 6 (6%). Artinya responden cenderung setuju bahwa karyawan BMT Pahlawan mampu mencari solusi untuk nasabah. Kesimpulannya dari seluruh item

pertanyaan pada indikator *people* responden cenderung setuju dengan setiap item pertanyaan yang diajukan.

Tabel 4.10
Pengaruh *Physical Evidence* (X2)

Item	Skor Jawaban					Jumlah	\bar{X}
	SS	S	R	TS	STS		
1	29 (29%)	64 (64%)	7 (7%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,22
2	26 (26%)	64 (64%)	10 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,16
3	18 (18%)	64 (64%)	18 (18%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,00
4	12 (12%)	60 (60%)	28 (28%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	3,84
5	12 (12%)	60 (60%)	25 (25%)	3 (3%)	0 (0%)	100 (100%)	3,81
Total F	97	312	88	3	0	-	-
Total %	19%	62%	18%	1%	0%	-	-

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 diatas diketahui bahwa dari 100 responden, pada item pertanyaan 1 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 64 (64%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 7 (7%). Artinya responden cenderung setuju bahwa tata letak kantor BMT Pahlawan membuat nasabah merasa nyaman. Pada item pertanyaan 2 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 64 (64%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 10 (10%). Artinya responden cenderung setuju bahwa tata letak peralatan kantor tidak membuat nasabah kebingungan. Pada item pertanyaan 3 nilai tertinggi yang menyatakan

setuju sebanyak 64 (64%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 18 (18%). Artinya responden cenderung setuju bahwa logo dan moto produk tabungan pada BMT Pahlawan menarik dan memberi motivasi.

Pada item pertanyaan 4 nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 60 (60%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 28 (28%). Artinya responden cenderung setuju bahwa fasilitas umum seperti kamar mandi dan mushola di BMT Pahlawan tersedia dan bersih. Pada item pertanyaan 5 nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 60 (60%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 3 (3%). Artinya responden cenderung setuju dengan ketersediaan tempat parkir yang luas di BMT Pahlawan Tulungagung. Jadi kesimpulannya bahwa setiap pertanyaan pada indikator variabel *physical evidence* responden cenderung setuju dengan setiap item pertanyaan yang diajukan.

Tabel 4.11
Pengaruh *Process* (X3)

Item	Skor Jawaban					Jumlah	\bar{X}
	SS	S	R	TS	STS		
1	34 (34%)	56 (56%)	10 (10%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,24
2	26 (26%)	60 (60%)	14 (14%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,12
3	19 (19%)	60 (60%)	19 (19%)	2 (2%)	0 (0%)	100 (100%)	3,96
4	22 (22%)	51 (51%)	21 (21%)	6 (6%)	0 (0%)	100 (100%)	3,89
Total F	101	227	64	8	0	-	-

Total %	25%	57%	16%	2%	0%	-	-
----------------	-----	-----	-----	----	----	---	---

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 diatas diketahui bahwa dari 100 responden, pada item pertanyaan 1 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 56 (56%), sedangkan nilai terendah terendah menyatakan ragu sebanyak 10 (10%). Artinya responden cenderung setuju bahwa anggota pada BMT Pahlawan terlibat langsung dalam proses operasi pelayanan jasa. Pada item pertanyaan 2 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 60 (60%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 14 (14%). Artinya responden cenderung setuju bahwa persyaratan yang di terapkan BMT pahlawan mudah.

Pada item pertanyaan 3 nilai tertinggi yang menyatakan 60 (60%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 2 (2%). Artinya responden cenderung setuju bahwa anggota dapat mengakses informasi mengenai BMT Pahlawan melalui website. Pada item pertanyaan 4 nilai tertinggi menyatakan setuju 51 (51%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 6 (6%). Artinya responden cenderung setuju bahwa anggota dapat menggunakan teknologi dalam bertransaksi. Kesimpulannya dari seluruh item pertanyaan pada indikator *process* responden cenderung setuju dengan setiap item pertanyaan yang diajukan.

Tabel 4.12
Pengaruh Keputusan Anggota (Y)

Item	Skor Jawaban					Jumlah	\bar{X}
	SS	S	R	TS	STS		
1	39 (39%)	53 (53%)	8 (8%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,31
2	36 (36%)	51 (51%)	13 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,23
3	38 (38%)	49 (49%)	13 (13%)	0 (0%)	0 (0%)	100 (100%)	4,25
4	25 (25%)	54 (54%)	20 (20%)	1 (1%)	0 (0%)	100 (100%)	4,03
5	19 (19%)	45 (45%)	33 (33%)	3 (3%)	0 (0%)	100 (100%)	3,80
Total F	157	252	87	4	0	-	-
Total %	31%	50%	17%	1%	0%	-	-

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 diatas diketahui bahwa dari 100 responden, pada item pertanyaan 1 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 53 (53%), sedangkan nilai terendah terendah menyatakan ragu sebanyak 8 (8%). Artinya responden cenderung setuju bahwa BMT Pahlawan Tulungagung memiliki kepercayaan yang baik dimata masyarakat. Pada item pertanyaan 2 nilai tertinggi yang menyatakan setuju sebanyak 51 (51%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 13 (13%). Artinya responden cenderung setuju bahwa anggota mencari informasi mengenai keberadaan BMT Pahlawan Tulungagung melalui teman atau keluarga.

Pada item pertanyaan 3 nilai tertinggi yang menyatakan setuju 49 (49%), sedangkan nilai terendah menyatakan ragu sebanyak 13 (13%). Artinya responden cenderung setuju bahwa produk simpanan

di BMT Pahlawan sesuai dengan syariah Islam. Pada item pertanyaan 4 nilai tertinggi menyatakan setuju 54 (54%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 1 (1%). Artinya responden cenderung setuju bahwa alasan anggota melakukan transaksi simpanan karena terbebas dari bunga. Pada item pertanyaan 5 nilai tertinggi menyatakan setuju sebanyak 45 (45%), sedangkan nilai terendah menyatakan tidak setuju sebanyak 3 (3%). Artinya responden cenderung setuju bahwa responden merasa aman atas dana yang dititipkan di BMT Pahlawan Tulungagung. Kesimpulannya dari seluruh item pertanyaan pada indikator keputusan nasabah responden cenderung setuju dengan setiap item pertanyaan yang diajukan.

2. Uji Validitas dan Realiabilitas

a. Uji Validitas

Nilai-nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan seperti penjelasan dari Nugroho dengan membandingkan dengan nilai *r* tabel pada signifikansi 5%. Dengan jumlah $N=100$ maka nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibandingkan dengan *r* tabel 0,195. Kuesioner dikatakan valid jika nilai *Corrected Item-Total Correlation* $> r$ tabel.¹¹⁰ Berdasarkan jendela *Item-TotalStatistic*

¹¹⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm 105

nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan adalah:

Tabel 4.13
Uji Validitas Instrumen *People* (X1)

Item-Total Statistics		
Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Q1	,382	Valid
Q2	,437	Valid
Q3	,527	Valid
Q4	,329	Valid

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel *people* pertanyaan 1 ($0,382 > 0,195$), pertanyaan 2 ($0,437 > 0,195$), pertanyaan 3 ($0,527 > 0,195$), dan pertanyaan 4 ($0,329 > 0,195$). Semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibanding 0,195 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel *people* memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.14
Uji Validitas Instrumen *Physical Evidence* (X2)

Item-Total Statistics		
Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Q5	,381	Valid
Q6	,472	Valid
Q7	,563	Valid
Q8	,542	Valid
Q9	,304	Valid

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel *physical evidence* pertanyaan 5 ($0,381 > 0,195$), pertanyaan 6 ($0,472 > 0,195$), pertanyaan 7 ($0,563 > 0,195$), pertanyaan 8 ($0,542 > 0,195$), dan pertanyaan 9 ($0,304 > 0,195$). Semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibanding 0,195 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel *physical evidence* memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.15
Uji Validitas Instrumen *Process* (X3)

Item-Total Statistics		
Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Q10	,428	Valid
Q11	,535	Valid
Q12	,593	Valid
Q13	,429	Valid

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel *process* pertanyaan 10 ($0,428 > 0,195$), pertanyaan 11 ($0,535 > 0,195$), pertanyaan 12 ($0,593 > 0,195$), dan pertanyaan 13 ($0,429 > 0,195$). Semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibanding 0,195

sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel *people* memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.16
Uji Validitas Instrumen Keputusan Anggota (Y)

Item-Total Statistics		
Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Q14	,328	Valid
Q15	,397	Valid
Q16	,419	Valid
Q17	,343	Valid
Q18	,351	Valid

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada variabel keputusan anggota pertanyaan 14 ($0,328 > 0,195$), pertanyaan 15 ($0,397 > 0,195$), pertanyaan 16 ($0,419 > 0,195$), pertanyaan 17 ($0,343 > 0,195$) dan pertanyaan 18 ($0,351 > 0,195$). Semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* dinyatakan positif dan lebih besar dibanding 0,195 sehingga dapat dikatakan dalam penelitian ini semua item pertanyaan dalam instrumen penelitian variabel keputusan anggota memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Jadi kesimpulannya berdasarkan tabel-tabel diatas seluruh item pertanyaan atau pernyataan dari variabel X1 (*people*),

variabel X2 (*physical evidence*), variabel X3 (*process*), dan variabel Y (keputusan anggota) adalah valid. Hal tersebut dikarenakan nilai *Corrected Item-Total Correlation* positif dan lebih besar dibanding 0,195 sehingga dapat dikatakan bahwa *construct* diatas merupakan *construct* yang kuat.

b. Uji Realiabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai tujuan pengukuran dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Seperti yang dikemukakan oleh Nugroho dan Suyuti bahwa kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,6$.¹¹¹ Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel-tabel dibawah ini:

Tabel 4.17
Uji Realiabilitas Instrumen *People* (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,631	4

Dari tabel 4.17 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *people* ($0,631 > 0,60$) sehingga

¹¹¹ Ibid, hlm 97

dapat dikatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* berada di angka 0,61 s.d. 0,80 yang berarti *reliable*.

Tabel 4.18

Uji Realiabilitas Instrumen *Physical Evidence* (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,692	5

Dari tabel 4.18 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *physical evidence* ($0,692 > 0,60$) sehingga dapat dikatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* berada di angka 0,61 s.d. 0,80 yang berarti *reliable*.

Tabel 4.19

Uji Realiabilitas Instrumen *Process* (X3)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,703	4

Dari tabel 4.19 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel *process* ($0,703 > 0,60$) sehingga dapat dikatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* berada di angka 0,61 s.d. 0,80 yang berarti *reliable*.

Tabel 4.20
Uji Realiabilitas Instrumen Keputusan Anggota (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,611	5

Dari tabel 4.20 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari variabel keputusan anggota ($0,611 > 0,60$) sehingga dapat dikatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* berada di angka 0,61 s.d. 0,80 yang berarti *reliable*.

Jadi kesimpulannya berdasarkan tabel diatas, nilai *Cronbach'a Alpha* untuk variabel X1 (*People*) sebesar 0,631, variabel X2 (*Physical Evidence*) sebesar 0,692, variabel X3 (*Process*) sebesar 0,703, dan variabel Y (Keputusan Anggota) sebesar 0,611. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach'a Alpha* dari masing-masing variabel lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$) atau Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti *reliable*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, dan Y adalah reliabel.

3. Uji Normalitas Data

Pada uji normalitas data ini digunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva *Normal Q-Q Plost*. Oleh

karena itu untuk mengetahui uji normalitas data dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 4.21
Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,50321025
Most Extreme Differences	Absolute	,048
	Positive	,048
	Negative	-,045
Test Statistic		,048
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Angket yang telah diolah, 2019

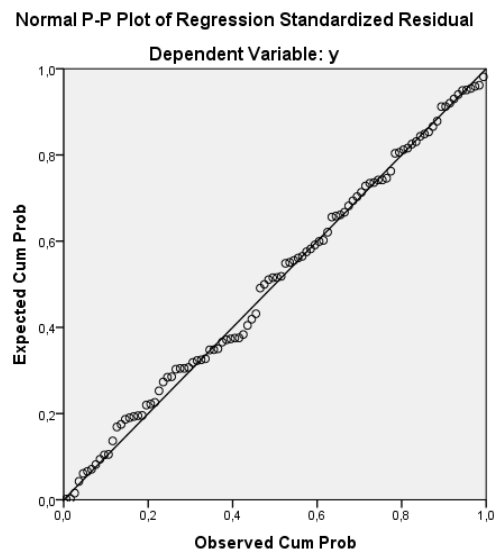
Berdasarkan tabel 4.21 output spss dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*. dapat diketahui bahwa data tersebut berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (*Asymp. Sig 2-tailed*) sebesar 0,200 dengan dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan 5%).

a. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.

b. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.

Dengan demikian dari tabel 4.21 nilai Sig sebesar $0,200 > 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi normal.

Gambar 4.5
Uji Normalitas Data



Dari hasil uji normalitas data menggunakan kurva P-P Plot, pada normalitas data dengan Normal P-P Plot (gambar 4.5) menunjukkan bahwa gambar tersebut berdistribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan titik-titik data menyebar searah mengikuti garis diagonal. Sehingga data pada semua variabel dinyatakan normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah uji asumsi klalsik yang digunakan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas, yang diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran

koefisien korelasi (r). Dikatakan tidak terjadi Multikolinearitas jika nilai $r < 0,6$ atau dapat diketahui melalui SPSS dengan melihat tabel *coefficients* pada kolom VIF (*Variance Inflation Factor*).¹¹² Jika nilai VIF < 10 , maka Multikolinearitas tidak terjadi. Berikut hasil uji multikolinearitas masing-masing variabel dilihat dari tabel *coefficients*:

Tabel 4.22
Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	x1	,699	1,430
	x2	,739	1,353
	x3	,685	1,461

a. Dependent Variable: keputusan anggota

Dari hasil tabel *Coefficient* diatas pada kolom VIF didapatkan hasil sebesar 1,430 (variabel *People*), 1,353 (variabel *Physical Evidence*), dan 1,461 (variabel *Process*). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel tersebut terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena nilai masing-masing variabel pada kolom VIF kurang dari 10 (VIF < 10).

¹¹² Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm 97

b. Uji Heteroskedastisitas

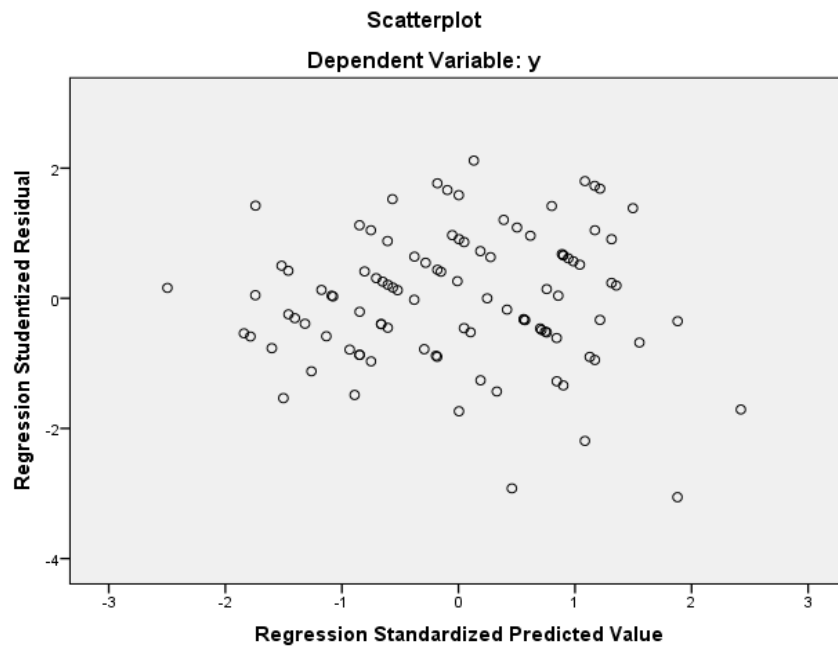
Uji Heteroskedastisitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika residualnya mempunyai varian yang sama disebut terjadi homoskedastisitas, tetapi jika variannya tidak sama atau berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut.¹¹³

Terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas ini dapat dilihat dalam hasil SPSS di Scatterplot. Jika pada *scatterplot* menghasilkan pola yang acak, maka Hetero terpenuhi atau tidak terjadi heteroskedastisitas dan semakin acak pola pada *scatterplot* maka semakin bagus.¹¹⁴ Heteroskedastisitas terjadi jika pada scatterplot titik-titik mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar, maupun bergelombang. Dan tidak terjadi Heteroskedastisitas jika titik-titik pada scatterplot memiliki pola yang tidak teratur.

¹¹³ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2014), hlm 179

¹¹⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hlm 79-80

Gambar 4.6
Uji Heteroskedastisitas



Pada gambar *scatterplot* diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar tidak membentuk pola yang teratur. Jadi tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian, baik asumsi normalitas dan asumsi klasik dengan uji multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi dapat terpenuhi.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari

variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Penelitian ini menggunakan satu variabel terikat (Y) dan tiga variabel bebas (X), maka digunakan metode regresi linier dengan tiga variabel bebas dengan rumus:¹¹⁵

$$\text{Nilai } \hat{Y} = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Tabel 4.23

Uji Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,242	1,697		2,500	,014
x1	,218	,104	,179	2,103	,038
x2	,286	,080	,295	3,559	,001
x3	,439	,092	,409	4,751	,000

a. Dependent Variable: keputusan anggota

Dari hasil diatas, jika ditulis persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = 4,242 + 0,218X_1 + 0,286X_2 + 0,439X_3$$

Dimana:

Y : Keputusan Anggota

X1 : *People*

X2 : *Physical Evidence*

X3 : *Process*

¹¹⁵ Ibid. hlm 405

Keterangan:

- a. Konstanta sebesar 4,242 menyatakan bahwa jika ada ketiga variabel independen, maka keputusan anggota bernilai 4,242 satuan
- b. Koefisien regresi X1 (*people*) sebesar 0,218 artinya apabila kualitas *people* (karyawan/manusia) meningkat dengan satuan maka keputusan anggota akan meningkat sebesar 0,218 satuan.
- c. Koefisien regresi X2 (*physical evidence*) sebesar 0,286 artinya apabila bukti fisik (*physical evidence*) meningkat dengan satu satuan maka keputusan anggota akan meningkat sebesar 0,286 satuan
- d. Koefisien regresi X3 (*process*) sebesar 0,439 artinya apabila proses meningkat dengan satu satuan maka keputusan anggota akan meningkat sebesar 0,439 satuan.

6. Uji Hipotesis

Tabel 4.24
Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	235,856	3	78,619	33,738	,000 ^b
Residual	223,704	96	2,330		

Total	459,560	99			
-------	---------	----	--	--	--

- a. Dependent Variable: keputusan anggota
 b. Predictors: (Constant), people, p.evidence, process
 Sumber: Data angket yang telah diolah 2019

Berdasarkan hasil dari tabel 4.23 dan tabel 4.24 di bandingkan dengan t tabel 1,985 dan F tabel 2,70 di dapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Pengaruh *people* (X1) terhadap keputusan anggota (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.25 dilihat bahwa t hitung X1 (*people*) adalah $2,103 > t$ tabel 1,985 maka berpengaruh terhadap keputusan anggota, dan nilai signifikan *people* = $0,038 < 0,05$ maka signifikan terhadap keputusan anggota.

Maka keputusannya H0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *people* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis “terdapat pengaruh yang signifikan *people* terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung” telah teruji.

- b. Pengaruh *physical evidence* (X2) terhadap keputusan anggota (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.25 dilihat bahwa t hitung X2 (*physical evidence*) adalah $2,559 > t$ tabel 1,985 maka

berpengaruh terhadap keputusan anggota, dan nilai signifikan $physical\ evidence = 0,001 < 0,05$ maka signifikan terhadap keputusan anggota.

Maka keputusannya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *physical evidence* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis “terdapat pengaruh yang signifikan *physical evidence* terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung” telah teruji.

c. Pengaruh *process* (X3) terhadap keputusan anggota (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.25 dilihat bahwa t hitung X3 (*process*) adalah $4,751 > t$ tabel $1,985$ maka berpengaruh terhadap keputusan anggota, dan nilai signifikan $process = 0,000 < 0,05$ maka signifikan terhadap keputusan anggota.

Maka keputusannya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *process* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan anggota. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis “terdapat pengaruh yang signifikan *process* terhadap keputusan anggota dalam memilih produk tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung” telah teruji.

- d. Pengaruh secara simultan *people*, *physical evidence*, dan *process* terhadap keputusan nasabah.

Dari hasil output pada tabel 4.24 diatas nilai F hitung sebesar 33,738 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga diketahui bahwa ($33,738 > 2,70$) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($0,000 < 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (*people*, *physical evidence*, dan *process*) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen keputusan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung.

Hasil tersebut menunjukkan hipotesis “*people*, *physical evidence*, dan *process* seacara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota di BMT Pahlawan Tulungagung.” Telah teruji.

7. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui *people* (X1), *physical evidence* (X2), *process* (X3) terhadap keputusan anggota (Y). Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi maka *people* (X1), *physical evidence* (X2), *process* (X3) terhadap keputusan anggota (Y) Semakin kuat. Dan sebaliknya, semakin mendekati angka 0 nilai koefisien determinasi maka pengaruh kualitas pengaruh *people*

(X1), *physical evidence* (X2), *process* (X3) terhadap keputusan anggota (Y) lemah.¹¹⁶

Tabel 4.25
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,716 ^a	,513	,498	1,527

a. Predictors: (Constant), *people*, *p.evidence*, *process*

b. Dependent Variable: keputusan anggota

Sumber: Data angket yang telah diolah 2019

Dalam tabel 4.25 diketahui nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,513 artinya bahwa variabel *people*, *physical evidence*, dan *process* secara bersama-sama mempengaruhi peningkatan keputusan anggota sebesar 51,3%, sedangkan sisanya sebesar (100%-51,3%=48,7%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

¹¹⁶ Singgih Santoso, *Seri Solusi Bisnis Berbasis TI Menggunakan SPSS untuk Statistik Parametrik*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), hlm 37