BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Obyek Penelitian

a. Profil Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat

Sejarah awal mula berdirinya Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat Tulungagung yaitu bermula pada tahun 2000, lembaga Muhammadiyah cabang Campurdarat mendapatkan kesempatan untuk mendirikan BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah). Awal mulanya, daerah Campurdarat merasa tidak mampu untuk mendirikan BTM dikarenakan kesulitan dana atau modal hingga akhirnya, salah seorang anggota pendiri Koperasi Syariah BTM Surya Dana mengajak beberapa pengusaha marmer di daerah Campurdarat dan Besole serta penduduk sekitar wilayah Campurdarat untuk bergabung mendirikan Koperasi Syariah BTM Surya Dana.

Tidak semua anggota Koperasi Syariah BTM Surya Dana tergabung dalam organisasi Muhammadiyah, walaupun yang mendapat bantuan untuk mendirikan lembaga keuangan adalah jamaah Muhammadiyah. Berdasarkan ajakan tersebut para pengurus Muhammadiyah cabang Campudarat dan masyarakat yang mau bergabung untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan mengadakan musyawarah di Masjid Al-Ikhlas Campurdarat.

Setelah melalui proses yang cukup panjang, berdasarkan rapat tersebut terjadilah kesepakatan bahwa akan didirikan sebuah BTM diwilayah Campurdarat dengan Bapak H. In'am Turmudzi sebagai Ketua.

Nama yang disepakati untuk BTM adalah Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana sebagaimana SK (Surat Keputusan) Badan Pengurus Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah No.188.2/15/BH/424.75/2001. Kantor koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat Tulungagung awalnya bertempat di Jalan Depok No.5B Kauman Campurdarat Tulungagung selama 5 (lima) tahun dan saat inibertempat di Jalan Raya Popoh No. 09 Campurdarat. Lembaga keuangan ini berdiri di pusat kecamatan Campurdarat Tulungagung tepatnya di selatan pasar Campurdarat sebelah barat jalan.

Lokasi lembaga syariah ini cukup strategis dan mudah untuk dijangkau karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung selatan dengan daerah-daerah lain di Kabupaten Tulungagung. Selain itu letaknya yang berdekatan antara pasar, perumahan penduduk, berbagai macam toko dan jenis usaha lainnya. Sehingga keberadaan Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat Tulungagung ini sangat memiliki potensi besar dalam kegiatan masyarakat untuk

memenuhi kebutuhan usaha dagang atau untuk kebutuhan seharihari masyarakat sekitarnya. Selain untuk kegiatan usaha dagang, Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat Tulungagung ini juga melayani calon anggota yang ingin melakukan peminjaman dana untuk kegiatan dalam bidang pertanian.

b. Visi dan Misi koperasi Syariah Baitul Tamwil
 Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat Tulungagung

1. Visi

Terwujudnya lembaga ekonomi mikro yang tangguh yang mampu memberikan pelayanan prima kepada anggota koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan.

2. Misi

- a) Penyediaan fasilitas pembiayaan modal kerja dengan persyaratan mudah dan ringan kepada anggota.
- b) Penyediaan fasilitas simpanan yang aman dan amanah dengan sistem bagi hasil kompetitif.
- Pengelolaan keuangan yang sehat dan transparan kepada anggota.
- d) Peningkatan bagi hasil usaha untuk mewujudkan kesejahteraan anggota.
- e) Pengelolaan organisasi yang terstruktur dan sistematis.

- f) Melakukan pastisipasi aktif dalam membangun kemandirian anggota
- g) Melaksanakan norma-norma kebaikan dan memiliki nilai sosial sehingga keberdaan koperasi mampu memberikan nilai tambah bagi anggota dan masyarakat luas.

b. Produk

Produk yang ditawarkan oleh Koperasi BTM Surya Dana Campurdarat saat ini ada 2 jenis yaitu produk pembiyaan dan produk simpanan.

1. Produk pembiayaan (financing)

a) Murabahah

Akad pembiayaan murabahah adalah akad jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati, dimana Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung sebagai pihak penjual dan calon maupun anggota sebagai pihak anggota pembeli. Pembayaran pokok pinjaman dibayarkan pada saat akhir perjanjian sedangkan pembayaran margin dilakukan secara angsuran setiap bulan. Sistem pembiayaan murabahah pada lembaga ini memiliki jangka waktu angsuran selama 6 bulan dengan setiap bulannya membayar margin setara dengan 2,6% dari pokok pinjaman sedangkan uang pokok dibayar saat jatuh tempo.

b) Musyarakah

Akad musyarakah adalah akad atau perjanjian kerjasama yang terjadi antara pemilik dana dalam hal ini adalah Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung untuk menggabungkan modal dan melakukan usaha secara bersama-sama dengan pemilik usaha dalam hal ini anggota atau calon anggota untuk melakukan kegiatan kemitraan dengan ketentuan nisbah pembagian hasil sesuai dengan kesepakatan.

Sistem pembiayaan musyarakah yang ada pada lembaga ini memiliki jangka waktu angsuran yang dapat dipilih anggota atau calon anggota yaitu selama 10 bulan, 12 bulan, 15 bulan, 18 bulan, 20 bulan dan 24 bulan. Pembayaran angsuran dilakukan setiap bulan dengan membayar angsuran pokok dan bagi hasil setiap bulannya yang setara dengan 1,9%.

2. Produk Penghimpunan Dana (Funding)

a) Tabungan SIWADA (Wadiah)

SIWADA (Simpanan Wadiah) merupakan simpanan yang bisa disetor dan ditarik sewaktu-waktu oleh pemilik rekening yang sah. Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung diperbolehkan memanfaatkan simpanan ini untuk kegiatan pinjaman atau investasi lain

sesuai dengan ketentuan syariah. Sistem yang berlaku pada tabungan SIWADA ini, anggota dapat menerima imbalan bagi hasil jika Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung memiliki kelebihan keuntungan SHU (Sisa Hasil Usaha) yang kisaran besarannya tidak dituliskan dalam perjanjian sebelumnya.

Bagi anggota maupun calon anggota yang ingin menabung menggunakan tabungan SIWADA maka calon anggota harus membayar setoran awal sebesar Rp 20.000,-. Selain itu bagi hasil yang akan diberikan masih akan dipotong sebesar 2,5% guna untuk zakat apabila jumlah tabungan anggota sudah mencapai Rp 1.000.000,-.

b) Tabungan SIMUKA (Simpanan Berjangka)

SIMUKA (Simpanan Berjangka) merupakan simpanan suka rela dengan ketentuan jangka waktu mulai 6 bulan dan 12 bulan. Simpanan ini dapat diambil oleh pemilik syah rekening saat jatuh tempo sesuai dengan perjanjian awal. Simpanan diperbolehkan diambil jika memang terjadi keadaan darurat, namun anggota dikenakan biaya pinalti sebesar 1,5% dari plafon.

Anggota maupun calon anggota yang ingin mempunyai simpanan SIMUKA pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung harus menyetor plafon minimal sebesar Rp 1.000.000,- setelah itu anggota bisa mendapatkan imbalan bagi hasil yang besaran nisbahnya telah disepakati di awal perjanjian oleh kedua belah pihak.

3. Jasa lain-lain

Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung selain melayani pemberian pembiayaan dan simpanan juga melayani jual beli Bilyet Giro.

c. Harga atau Besaran Bagi Hasil

Penetapan bagi hasil untuk pembiayaan musyarakah pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat sangat rendah dan dirasa andil oleh para anggota, yaitu sebesar 1,9%.

d. Lokasi Lembaga

Lokasi Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat terletak di Jalan Raya Popoh No. 09, Kecamatan Campurdarat, Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur dengan kode pos. Lembaga keuangan ini berdiri di pusat kecamatan Campurdarat tepatnya di selatan pasar Campurdarat sebelah barat jalan. Lokasi lembaga ini cukup strategis dan mudah untuk dijangkau karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung selatan dengan daerah-daerah lain di Kabupaten Tulungagung. Selain itu letaknya yang berdekatan antara pasar, perumahan penduduk, berbagai macam toko dan jenis usaha lainnya.

e. Promosi

Promosi yang dilakukan oleh Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat dengan cara menyebar brosur di pasar dan perumahan penduduk, yang masih berada di lingkup Kecamatan Campurdarat.

f. Proses

Dalam proses pelayanannya, koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik seperti memberikan kemudahan dalam proses pencairan pembiayaan kepada semua calon anggotanya dengan persyaratan yang sangat mudah cepat dan dapat dicairkan langsung pada hari itu juga.

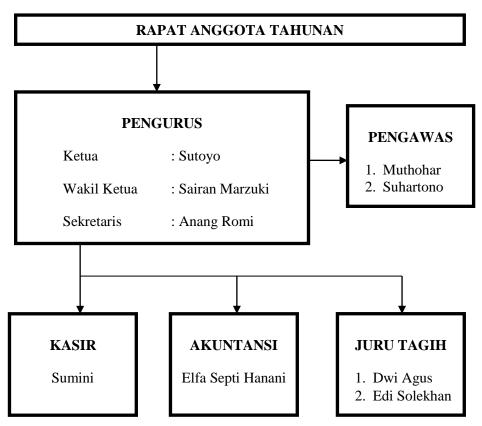
g. Layout atau Tata Ruangan

Tata ruang yang ada pada Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat sudah sangat rapi, indah, nyaman dan sangat bersih. Penataan brosur yang rapi, sarana prasana seperti kamar mandi dan tempat beribadah yang cukup bersih, selain itu tempat tunggu yang juga memadai. Sehingga membuat anggota maupun calon anggota nyaman.

h. Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat Tulungagung tahun Periode tahun 2019 sebagai berikut Berdasarkan Rapat Anggota Tahunan atau pemegang saham:

Gambar 4.1
Struktur Kepengurusan Koperasi Syariah BTM Surya
Dana Campurdarat Tulungagung 2019



Sumber: Koperasi Syariah Baitul Tamwil Muhammadiyah Surya Dana Campurdarat

2. Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota pembiayaan musyarakah tahun 2018. Adapun jumlah sampel yang ditentukan adalah sebanyak 79 responden dengan menggunakan teknik *sample* random sampling. Setiap responden diberikan angket untuk

memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan oleh peneliti.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden dari anggota pembiayaan musyarakah tahun 2018 pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	27	34%
2.	Perempuan	52	66%
	Total	79	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan data di atas, bahwasannya responden berasal dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan yaitu sebanyak 79 responden. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 responden atau 34% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 52 responden atau 66%. Data jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas responden yang melakukan pembiayaan musyarakah pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat adalah perempuan.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden dari anggota pembiayaan musyarakah tahun 2018 di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

No.	Usia Responden	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	20-30 tahun	11	13%
2.	31-40 tahun	27	34%
3.	41-50 tahun	31	40%
4.	> 51 tahun	10	13%
	Total	79	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan data di atas, bahwasannya tentang usia responden atau anggota pembiayaan musyarakah pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung yang diambil sebagai populasi yang terkumpul berdasarkan usianya adalah responden berusia 20-30 tahun sebanyak 11 atau 13%, usia responden 31-40 tahun sebanyak 27 atau 34%, usia responden 41-50 sebanyak 31 atau 40% dan usia responden > 51 tahun sebanyak 10 atau 13%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang melakukan pembiayaan musyarakah pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat adalah berusia 41-50 tahun.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data mengenai jenis pekerjaan responden dari anggota pembiayaan musyarakah tahun 2018 di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	Pedagang	30	39%
2.	Petani	27	34%
3.	PNS	6	7%
4.	Wiraswasta	16	20%
	Total	79	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan data di atas, bahwasannya dari jumlah 79 responden didapat hasil rata-rata pekerjaan anggota pembiayaan musyarakah pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah pedagang sebanyak 30 atau 39%, petani sebanyak 27 atau 34%, PNS sebanyak 6 atau 7% dan wiraswasta sebanyak 16 atau 20%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden yang melakukan pembiayaan musyarakah adalah seorang pedagang.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan

Adapun data mengenai penghasilan perbulan responden dari anggota pembiayaan musyarakah tahun 2018 di Koperasi Syariah

BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Penghasilan Perbulan

No.	Penghasilan Perbulan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	< Rp 1.000.000	35	45%
2.	Rp 1.000.000 – 2.000.000	20	26%
3.	Rp 2.000.000 – 3.000.000	13	16%
4.	> 3.000.0000	11	13%
	Total	79	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan data di atas, bahwasannya jumlah responden yang terkumpul berdasarkan penghasilan perbulan adalah responden yang berpenghasilan perbulan sebesar < Rp 1.000.000 sebanyak 35 atau 45%, responden yang berpenghasilan perbulan sebesar Rp 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 20 atau 26%, responden yang berpenghasilan perbulan sebesar Rp 2.000.000 – 3.000.000 sebanyak 13 atau 16%, dan responden yang berpenghasilan perbulan sebesar > Rp 3.000.000 sebanyak 11 atau 13%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden yang melakukan pembiayaan musyarakah adalah yang berpenghasilan perbulan sebesar < Rp 1.000.000.

a. Deskripsi lamanya menjadi anggota pembiayaan musyarakah

Adapun data mengenai lamanya menjadi anggota pembiayaan musyarakah responden dari anggota pembiayaan musyarakah tahun

2018 di Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Lamanya Menjadi Anggota

No.	Lamanya menjadi Anggota	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	< 1 tahun	13	17%
2.	1-3 tahun	37	47%
3.	> 3 tahun	29	36%
	Total	79	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan data di atas, bahwasannya jumlah responden yang terkumpul berdasarkan lama menjadi anggota pembiayaan msyarakah pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung yaitu responden yang menjadi anggota pembiayaan selama < 1 tahun sebanyak 13 atau 17%, responden yang menjadi anggota pembiayaan selama 1-3 tahun sebanyak 37 atau 47%, dan yang menjadi anggota pembiayaan selama > 3 tahun sebanyak 29 atau 36%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden berdasarkan lamanya menjadi anggota pembiayaan musyarakah yaitu selama 1-3 tahun sebanyak 37 atau 47%.

3. Deskripsi Variabel Penelitian

Dari angket yang telah peneliti sebarkan kepada responden yang terdiri dari 34 pertanyaan dan dibagi kedalam 9 kategori yaitu:

- a. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan produk yang diukur dari variabel produk (X_1)
- b. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemelihan harga yang diukur dari variabel harga (X_2)
- c. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan lokasi yang diukur dari variabel lokasi (X₃)
- d. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan promosi yang diukur dari variabel promosi (X_4)
- e. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan orang yang diukur dari variabel orang (X_5)
- f. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan proses yang diukur dari variabel proses (X₆)
- g. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan bukti fisik yang diukur dari variabel bukti fisik (X₇)
- h. 5 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan keputusan anggota
 yang diukur dari variabel keputusan anggota (Y)
- i. 4 soal digunakan untuk mengetahui pemilihan kepuasan anggota yang diukur dari variabel kepuasan anggota (Z)

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut ini:

a. Produk (X1)

Tabel 4.6
Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Setuju	5	84	27%
2.	Setuju	4	161	50%
3.	Netral	3	71	23%
4.	Tidak Setuju	2	0	0%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total		316	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel produk yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 84 atau 27%, pendapat setuju berjumlah 161 atau 50%, pendapat netral berjumlah 71 atau 23% dan tidak ada responden yang memilih pendapat tidak setuju atau sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju. Ini berarti responden menggangap bahwa produk pembiayaan musyrakah pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung memiliki banyak keunggulan dan manfaat.

b. Harga (X2)

Tabel 4.7 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Presentase
1.	Sangat Setuju	5	63	19%
2.	Setuju	4	194	61%
3.	Netral	3	58	19%
4.	Tidak Setuju	2	1	1%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total		316	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel harga yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 63 atau 19%, pendapat setuju berjumlah 194 atau 61%, pendapat netral berjumlah 58 atau 19%, pendapat tidak setuju berjumlah 1 atau 1%, dan tidak ada responden yang memilih pendapat sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju, ini berarti anggota pembiayaan musyarakah menggangap harga atau pengenaan bagi hasil yang diberikan oleh Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung sudah cukup adil dan tidak memberatkan anggota.

c. Tempat (X3)

Tabel 4.8 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	68	22%
2.	Setuju	4	205	65%
3.	Netral	3	43	13%
4.	Tidak Setuju	2	0	0%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total		316	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel tempat yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 68 atau 22%, pendapat setuju berjumlah 205 atau 65%, pendapat netral berjumlah 43 atau 13%, dan tidak ada responden yang memilih pendapat sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju, ini berarti anggota pembiayaan musyarakah setuju dengan tempat atau lokasi yang strategis, sehingga faktor tempat juga dijadikan penentu dalam pengambilan keputusan.

d. Promosi (X4)

Tabel 4.9 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	89	29%
2.	Setuju	4	164	51%
3.	Netral	3	63	20%
4.	Tidak Setuju	2	0	0%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total		316	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel promosi yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 89 atau 29%, pendapat setuju berjumlah 164 atau 51%, pendapat netral berjumlah 63 atau 20% dan tidak ada responden yang memilih pendapat tidak setuju atau sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju. Ini berarti anggota pembiayaan musyarakah cenderung setuju bahwa promosi yang dilakukan oleh Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung dengan menyebar brosur maupun melalui pendekatan personal sudah termasuk efektif dan juga diketahui oleh kalangan luas. Sehingga anggota menganggap bahwa promosi dijadikan sebagai salah satu penentu dalam mengambil keputusan.

e. Orang (X5)

Tabel 4.10 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	71	22%
2.	Setuju	4	208	66%
3.	Netral	3	37	12%
4.	Tidak Setuju	2	0	0%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total		316	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel orang yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 71 atau 22%, pendapat setuju berjumlah 208 atau 66%, pendapat netral berjumlah 37 atau 12% dan tidak ada responden yang memilih pendapat tidak setuju atau sangat kurang setuju.

Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju. Ini berarti anggota pembiayaan musyarakah cenderung setuju bahwa orang atau pegawai berpengaruh secara langsung dalam proses pengambilan keputusan, karena anggota melihat dan merasakan secara langsung bahwa orang atau pegawai memberikan pelayanan dengan baik. Dimana pegawai Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung berpenampilan dengan rapi dan menarik, melayani dengan ramah dan murah senyum

serta cekatan selain itu juga pegawai menanggapi dengan senang komentar dan keluhan dari anggota.

f. Proses (X6)

Tabel 4.11 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	70	22%
2.	Setuju	4	207	66%
3.	Netral	3	39	12%
4.	Tidak Setuju	2	0	0%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total		316	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel proses yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 70 atau 22%, pendapat setuju berjumlah 207 atau 66%, pendapat netral berjumlah 39 atau 12% dan tidak ada responden yang memilih pendapat tidak setuju atau sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju. Ini berarti anggota pembiayaan musyarakah cenderung setuju bahwa proses pelayanan yang memuaskan, prosedur pengajuan pembiayaan serta proses pencairan yang mudah, dan penanganan keluhan dari anggota yang penuh kesabaran. Dalam hal ini

proses sangat mempengaruhi secara langsung kepada anggota dalam mengambil keputusan.

g. Bukti Fisik (X7)

Tabel 4.12 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	61	20%
2.	Setuju	4	198	62%
3.	Netral	3	56	17%
4.	Tidak Setuju	2	1	1%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total		316	100%

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel bukti fisik yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 61 atau 20%, pendapat setuju berjumlah 198 atau 62%, pendapat netral berjumlah 56 atau 17%, pendapat tidak setuju berjumlah 1 atau1%, dan tidak ada responden yang memilih pendapat sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih sangat setuju dan setuju. Ini berarti anggota pembiayaan musyarakah cenderung setuju dengan keadaan bukti fisik yang ada pada Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung, dan faktor bukti fisik dijadikan sebagai penentu pengambilan keputusan.

h. Keputusan Anggota (Y)

Tabel 4.13 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	101	26%
2.	Setuju	4	244	62%
3.	Netral	3	50	12%
4.	Tidak Setuju	2	0	0%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total	395	100%	

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan anggota yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 101 atau 26%, pendapat setuju berjumlah 244 atau 62%, pendapat netral berjumlah 50 atau 12% dan tidak ada responden yang memilih pendapat tidak setuju atau sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju, ini berarti anggota pembiayaan musyarakah menggangap bahwa pernyataan dalam kuesinoer yang diajukan sesuai dengan persepsi anggota pembiayaan musyarakah yang mana ada beberapa faktor yang menjadi penentu anggota dalam mengambil keputusan.

i. Kepuasan Anggota (Z)

Tabel 4.14 Hasil Skor Kuesioner

No.	Kriteria	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	111	35%
2.	Setuju	4	194	61%
3.	Netral	3	11	4%
4.	Tidak Setuju	2	0	0%
5.	Sangat Kurang setuju	1	0	0%
	Total	316	100%	

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat diketahui bahwa dari 79 responden yang ditemui di lapangan, peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel keputusan anggota yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 111 atau 35%, pendapat setuju berjumlah 194 atau 61%, pendapat netral berjumlah 11 atau 4% dan tidak ada responden yang memilih pendapat tidak setuju atau sangat kurang setuju. Dari hasil jawaban di atas, responden lebih banyak memilih jawaban setuju dan sangat setuju, ini berarti anggota pembiayaan musyarakah sangat puas dengan apa yang diberikan oleh Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat Tulungagung sudah sesuai kebutuhan dan keinginan dari anggota pembiayaan musyarakah.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Realiabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan r tabel. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Produk

Nomor Item	r hitung	r tabel	keterangan
X1.1	0,661	0,1864	Valid
X1.2	0,835	0,1864	Valid
X1.3	0,849	0,1864	Valid
X1.4	0,760	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan variabel produk bahwa nilai r $_{\rm hitung}$ dari semua indikator variabel produk lebih besar dari nilai r $_{\rm tabel}$ yaitu (X1.1) 0,661 > 0,1864 (X1.2) 0,835 > 0,1864 (X1.3) 0,849 >

¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis*..., hal. 52

0,1864 (X1.4) 0,760 > 0,1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel produk adalah valid.

Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Harga

Nomor Item	r hitung	r _{tabel}	keterangan
X2.1	0,598	0,1864	Valid
X2.2	0,750	0,1864	Valid
X2.3	0,709	0,1864	Valid
X2.4	0,402	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui bahwa masingmasing item pertanyaan variabel harga bahwa nilai r hitung dari semua indikator variabel harga lebih besar dari nilai r tabel yaitu (X2.1) 0,598 > 0,1864 (X2.2) 0,750 > 0,1864 (X2.3) 0,709 > 0,1864 (X2.4) 0,402 > 0,1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel harga adalah valid.

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Tempat

Nomor Item	r hitung	r tabel	keterangan
X3.1	0,684	0,1864	Valid
X3.2	0,752	0,1864	Valid
X3.3	0,723	0,1864	Valid
X3.4	0,710	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan variabel tempat bahwa nilai r hitung dari semua indikator

variabel tempat lebih besar dari nilai r $_{tabel}$ yaitu (X3.1) 0,684 > 0,1864 (X3.2) 0,752 > 0,1864 (X3.3) 0,723 > 0,1864 (X3.4) 0,710 > 0,1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel tempat adalah valid.

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Promosi

Nomor Item	r _{hitung}	r _{tabel}	keterangan
X4.1	0,670	0,1864	Valid
X4.2	0,831	0,1864	Valid
X4.3	0,833	0,1864	Valid
X4.4	0,730	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa masingmasing item pertanyaan variabel promosi bahwa nilai r $_{\rm hitung}$ dari semua indikator variabel promosi lebih besar dari nilai r $_{\rm tabel}$ yaitu (X4.1) 0,670 > 0,1864 (X4.2) 0,831 > 0,1864 (X4.3) 0,833 > 0,1864 (X4.4) 0,730 > 0,1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel promosi adalah valid.

Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Orang

Nomor Item	r _{hitung}	r _{tabel}	keterangan
X5.1	0,669	0,1864	Valid
X5.2	0,744	0,1864	Valid
X5.3	0,708	0,1864	Valid
X5.4	0,732	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa masingmasing item pertanyaan variabel orang bahwa nilai r $_{\rm hitung}$ dari semua indikator variabel orang lebih besar dari nilai r $_{\rm tabel}$ yaitu (X5.1) 0,669 > 0,1864 (X5.2) 0,744 > 0,1864 (X5.3) 0,708 > 0,1864 (X5.4) 0,732 > 0,1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel orang adalah valid.

Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Proses

Nomor Item	r _{hitung}	r tabel	Keterangan
X6.1	0,677	0,1864	Valid
X6.2	0,748	0,1864	Valid
X6.3	0,703	0,1864	Valid
X6.4	0,704	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.20 dapat diketahui bahwa masingmasing item pertanyaan variabel proses bahwa nilai r hitung dari semua indikator variabel proses lebih besar dari nilai r tabel yaitu (X6.1) 0,677 > 0,1864 (X6.2) 0,748 > 0,1864 (X6.3) 0,703 > 0,1864 (X6.4) 0,704 > 0,1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel proses adalah valid.

Tabel 4.21 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Bukti Fisik

Nomor Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X7.1	0,598	0,1864	Valid
X7.2	0,758	0,1864	Valid

X7.3	0,741	0,1864	Valid
X7.4	0,360	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui bahwa masingmasing item pertanyaan variabel bukti fisik bahwa nilai r hitung dari semua indikator variabel bukti fisik lebih besar dari nilai r tabel yaitu (X7.1) 0.598 > 0.1864 (X7.2) 0.758 > 0.1864 (X7.3) 0.741 > 0.1864 (X7.4) 0.360 > 0.1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel bukti fisik adalah valid.

Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Anggota

Nomor Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,560	0,1864	Valid
Y1.2	0,715	0,1864	Valid
Y1.3	0,677	0,1864	Valid
Y1.4	0,643	0,1864	Valid
Y1.5	0,408	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.22 dapat diketahui bahwa masingmasing item pertanyaan variabel keputusan anggota bahwa nilai r hitung dari semua indikator variabel keputusan anggota lebih besar dari nilai r tabel yaitu (Y1.1) 0.560 > 0.1864 (Y1.2) 0.715 > 0.1864 (Y1.3) 0.677 > 0.1864 (Y1.4) 0.643 > 0.1864 (Y1.5) 0.408 > 0.1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrument variabel keputusan anggota adalah valid.

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Anggota

Nomor Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Z1.1	0,718	0,1864	Valid
Z1.2	0,742	0,1864	Valid
Z1.3	0,740	0,1864	Valid
Z1.4	0,626	0,1864	Valid

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.23 dapat diketahui bahwa masingmasing item pertanyaan variabel kepuasan anggota bahwa nilai r hitung dari semua indikator variabel kepuasan anggota lebih besar dari nilai r tabel yaitu (Z1.1) 0,718 > 0,1864 (Z1.2) 0,742 > 0,1864 (Z1.3) 0,740 > 0,1864 (Z1.4) 0,626 > 0,1864. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari instrumen variabel kepuasan anggota adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.² Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbachs* > dari 0,60. Interprestasinya sebagai berikut:

²*Ibid.*, hal. 49

- a. Nilai alpha cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai alpha cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai alpha cronbach 0.42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai alphacronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai alpha cronbach 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.³

Tabel 4.24
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.778	4

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019
Berdasarkan tabel 4.24 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel produk sebesar 0,778 dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.25
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Harga
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.439	4

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019
Berdasarkan tabel 4.25 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel harga sebesar 0,439 dengan demikian dapat dikatakan cukup reliabel.

³Agus Eko Sujianto, Aplikasi Statistik..., hal. 97

Tabel 4.26
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Tempat

Reliability Statistics

Cronbach's
Alpha N of Items
.669 4

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.26 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel tempat sebesar 0,669 dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Promosi

Reliability Statistics

Cronbach's
Alpha
N of Items
.763
4

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019
Berdasarkan tabel 4.27 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel promosi sebesar 0,763 dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.28
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Orang
Reliability Statistics

	Trondicinity Chances	
	Cronbach's Alpha	N of Items
I	.660	4

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.28 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel orang sebesar 0,660 dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.29 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Proses

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.649	4

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.29 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel proses sebesar 0,649 dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.30 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Bukti Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's N of Items

.444 4

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.30 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel bukti fisik sebesar 0,444 dengan demikian dapat dikatakan cukup reliabel.

Tabel 4.31
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Keputusan Anggota

Reliability Otatiotics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.540	5

Sumber: Data primerpenelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.31 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel keputusan anggota sebesar 0,540 dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Kepuasan Anggota

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.655	4

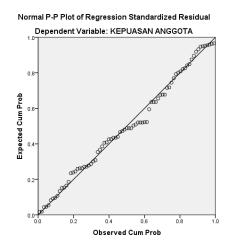
Sumber: Data Primer Penelitian yang diolah, 2019
Berdasarkan tabel 4.32 dapat diketahui bahwa nilai *cronbachs Alpha* dari variabel bukti fisik sebesar 0,655 dengan demikian dapat dikatakan reliabel.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel penganggu dan residual atau variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal, deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Pendeteksian normalitas data menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva *Normal P-PPlots*. hasil uji normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁴Imam Ghozali, *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program SPSS AMOS Ver. 5.0.* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2008), hal. 113

Gambar 4.2
Uji Normalitas (Persamaan I)
Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Anggota



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

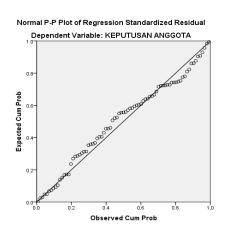
Berdasarkan gambar 4.2 menunjukkan bahwa grafik normal P-P Plot pada kedua persamaan tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus).

Gambar 4.3

Uji Normalitas (Persamaan II)

Bauran Pemasarandan Kepuasan Anggota terhadap

Keputusan Anggota



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan gambar 4.3 menunjukkan bahwa grafik normal P-P Plot pada kedua persamaan tersebut menunjukkan bahwa penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus).

Tabel 4.33
Hasil Uji Normalitas
Kolmogorov Smirnov Test

	Unstandardized	Unstandardized
	Residual Persamaan I	Residual Persamaan II
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,068	0,200

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Untuk memastikan lebih dalam residual data diuji kembali dengan menggunakan uji *Komogorov Smirnov*. Pada tabel 4.33 uji *Komogorov Smirnov* menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal yakni residual bauran pemasaran (produk, harga tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik) terhadap kepuasan anggota *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,068 > α 0,05 serta residual bauran pemasaran (produk, harga tempat, promosi, orang, proses dan buktifisik) dan kepuasan anggota terhadap keputusan anggota *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 > α 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, selanjutnya dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

3. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis berhubungan secara linier atau tidak. Uji linieritas dilihat dari nilai Sig. *Liniearity*. Jika nilai Sig < 0,05 maka model regresi adalah linier dan sebaliknya.

PERSAMAAN I

Tabel 4.34

Uji Linieritas Produk terhadap Kepuasan Anggota

		Sig.
Kepuasan Anggota *	Liniearity	0,012
Produk	Deviation from Liniearity	0,958

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.34 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,012 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh produk terhadap kepuasan anggota.

Tabel 4.35 Uji Linieritas Harga terhadap Kepuasan Anggota

		Sig.
Kepuasan Anggota *	Liniearity	0,025
Harga	Deviation from Liniearity	

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.35 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,025 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh harga terhadap kepuasan anggota.

Tabel 4.36 Uji Linieritas Tempat terhadap Kepuasan Anggota

		Sig.
Kepuasan Anggota *	Liniearity	0,025

Tempat	Deviation from Liniearity	0,872
		-,

Berdasarkan tabel 4.36 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,025 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh tempat terhadap kepuasan anggota.

Tabel 4.37
Uji Linieritas Promosi terhadap Kepuasan Anggota

		Sig.
Kepuasan Anggota *	Liniearity	0,009
Promosi	Deviation from Liniearity	0,905

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.37 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,009 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh promosi terhadap kepuasan anggota.

Tabel 4.38
Uji Linieritas Orang terhadap Kepuasan Anggota

		Sig.
Kepuasan Anggota *	Liniearity	0,018
Produk	Deviation from Liniearity	0,740

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.38 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,018 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh orang terhadap kepuasan anggota.

Tabel 4.39
Uji Linieritas Proses terhadap Kepuasan Anggota

		Sig.
Kepuasan Anggota *	Liniearity	0,013

Proses	Deviation from Liniearity	0,850

Berdasarkan tabel 4.39 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,013 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh proses terhadap kepuasan anggota.

Tabel 4.40
Uji Linieritas Bukti Fisik terhadap Kepuasan Anggota

		Sig.
Kepuasan Anggota * Bukti	Liniearity	0,029
Fisik	Deviation from Liniearity	0,919

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.40 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,029 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan anggota.

PERSAMAAN II

Tabel 4.41

UjiLinieritas Produk terhadap Keputusan Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,013
Produk	Deviation from Liniearity	0,509

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.41 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,013 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh produk terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.42 Uji Linieritas Harga terhadap Keputusan Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,019
Harga	Deviation from Liniearity	0,898

Berdasarkan tabel 4.42 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,019 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh harga terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.43
Uji Linieritas Tempat terhadap Keputusan Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,043
Tempat	Deviation from Liniearity	0,911

Sumber: Dataprimer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.43 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,043 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh tempat terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.44
Uji Linieritas Promosi terhadap Keputusan Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,007
Produk	Deviation from Liniearity	0,926

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.44 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,007 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan

untuk menjelaskan pengaruh promosi terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.45
Uji Linieritas Orang terhadap Keputusan Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,049
Orang	Deviation from Liniearity	0, 942

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.45 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,049 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh orang terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.46 Uji Linieritas Proses terhadap Keputusan Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,044
Proses	Deviation from Liniearity	0,879

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.46 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,044 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh proses terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.47
Uji Linieritas Bukti Fisik terhadap Keputusan Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,030
Bukti Fisik	Deviation from Liniearity	0,778

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.47 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,030 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh bukti fisik terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.48
Uji Linieritas Kepuasan Anggota terhadap Keputusan
Anggota

		Sig.
Keputusan Anggota *	Liniearity	0,041
Kepuasan Anggota	Deviation from Liniearity	0,843

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.48 diperoleh nilai Sig. *Liniearity* sebesar 0,041 < 0,05, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh kepuasan anggota terhadap keputusan anggota.

C. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen pada model regresi.

PERSAMAAN I
Tabel 4.49
Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Anggota
Uji Multikolinieritas

Model	Persamaan I	
Wiouci	VIF	
Produk	1.128	
Harga	1.107	
Tempat	1.173	
Promosi	4.413	
Orang	1.416	
Proses	1.099	
Bukti Fisik	4.118	

Berdasarkan tabel 4.49 diatas, diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* ketujuh variabel < 10. Nilai VIF produk sebesar (1.128 < 10), variabel harga (1.107 < 10), variabel tempat (1.173 < 10), variabel promosi (4.413 < 10), variabel orang (1.099 < 10), variabel proses (1.416 < 10), dan variabel bukti fisik (4.118 < 10). Berdasarkan kriteria tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

PERSAMAAN II Tabel 4.50 Bauran Pemasaran dan Kepuasan Anggota terhadap Keputuasan Anggota Uji Multikolinieritas

Model	Persamaan II	
Niouei	VIF	
Produk	1.178	
Harga	1.109	
Tempat	1.175	
Promosi	4.441	
Orang	1.443	
Proses	1.111	
Bukti Fisik	4.165	
Kepuasan Anggota	1.099	

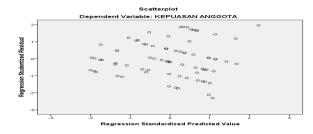
Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.50 diatas, diketahui bahwa nilai variance inflation factor ketujuh variabel < 10. Nilai VIF variabel produk sebesar (1.178 < 10), variabel harga (1.109 < 10), variabel tempat (1.175 < 10), variabel promosi (4.441 < 10), variabel orang (1.443 < 10), variabel proses (1.111 < 10), variabel bukti fisik (4.165 < 10) dan untuk variabel kepuasan anggota (1.099 < 10). Berdasarkan kriteria tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari suatu residual pada satu pengamatan kepengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.⁵

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas (Persamaan I)
Grafik Scatterplot
Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Anggota

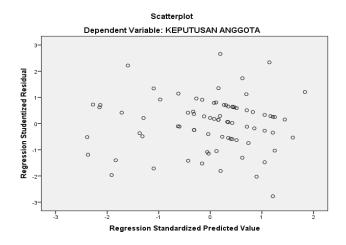


Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019
Berdasarkan gambar 4.4 menunjukkan titik-titik
menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola
tertentu, serta tersebar di atas maupun bawah angka nol
(0) pada sumbu (Y), sehingga dapat disimpulkan
penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas (Persamaan II) Grafik Scatterplot

⁵Duwi Priyatno, "Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS"......hlm.125

Bauran Pemasaran dan Kepuasan Anggota terhadap Keputusasan Anggota



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan gambar 4.5 menunjukkan titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu, serta tersebar di atas maupun bawah angka nol (0) pada sumbu (Y), sehingga dapat disimpulkan penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel gangguan sehingga penaksir tidak lagi efisien baik dalam model sampel kecil maupun dalam sampel besar.

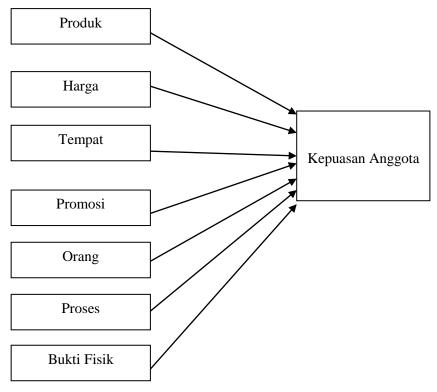
Tabel 4.51 Hasil Uji Autokorelasi

Unstandardized	Unstandardized
Residual	Residual
Persamaan I	Persamaan II
1.875	2.076
	Residual Persamaan I

Berdasarkan tabel 4.51 di atas, menunjukkan bahwa pada model regresi tidak terjadi autokorelasi. Hal ini karena dari kedua persamaan tersebut termasuk ke dalam kategori 1,65 < DW < 2,35 maka tidak ada autokorelasi.

2. Pengujian Regresi dan Uji Hipotesis

a. Analisis Substruktural I



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Z (Kepuasan Anggota) =
$$\beta$$
 Produk + β Harga + β tempat + β promosi+ β Orang + β Proses + β Bukti Fisik + e1 (Persamaan structural 1)

Tabel 4.52
Pengaruh Bauran Pemasaran secara Simultan terhadap Kepuasan Anggota
Hasil Uji Determinasi (R)

Model	R Square	
	0,206	

Berdasarkan tabel 4.52 di atas, menunjukkan bahwa besarnya angka R square (R²) sebesar 0,206. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, bukti fisik) terhadap kepuasan anggota secara simultan adalah sebesar 0,206 atau 20,6%.

Tabel 4.53
Pengaruh Bauran Pemasaran secara Simultan terhadap Kepuasan Anggota
ANOVA dengan nilai F dan Sig.

Model	F	Sig.
Regression	3,639	0,018 ^b
Residual		
Total		

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan tabel 4.53 di atas, menunjukkan bahwa F hitung sebesar 3,639 > F tabel sebesar 3,11 dan signifikansi 0,018 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, model regresi tersebut layak dan benar. Kesimpulannya adalah bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dam bukti fisik) secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota.

Tabel 4.54
Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang,
Proses dan Bukti Fisik secara parsial Terhadap
Kepuasan Anggota

Model	Unstandardized Coeficients	T	Sig.
	Beta		
(Constant)			
Produk	0,203	2,674	0,009
Harga	0,272	2,351	0,021
Tempat	0,234	2,355	0,021
Promosi	0,216	2,778	0,007
Orang	0,251	2,459	0,016
Proses	0,265	2,609	0,011
Bukti Fisik	0,266	2,293	0,025

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha =$

0.05 dan df = (n-k) atau (79-7) = 72. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1.66.

1) Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.54 di atas, diperoleh angka t hitung variabel produk sebesar 2,674 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara produk terhadap kepuasan anggota sebesar 0,203 atau 20,3%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,009 < α = 0,05.

2) Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.54 di atas, diperoleh angka t hitung variabel harga sebesar 2,351 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara harga terhadap kepuasan anggota sebesar 0,272 atau 27,2%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,021 < α = 0,05.

3) Pengaruh Tempat terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.54 di atas, diperoleh angka t hitung variabel tempat sebesar 2,355 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolakdan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara tempat terhadap kepuasan anggota sebesar 0,234 atau 23,4%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,021 < α = 0,05.

4) Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.54 di atas, diperoleh angka t hitung variabel promosi sebesar 2,778 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolakdan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara promosi terhadap kepuasan anggota sebesar 0,216 atau 21,6%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,007 < α = 0,05.

5) Pengaruh Orang terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.54 di atas, diperoleh angka t hitung variabel orang sebesar 2,459 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara orang terhadap kepuasan anggota sebesar 0,251 atau 25,1%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,016 < α = 0,05.

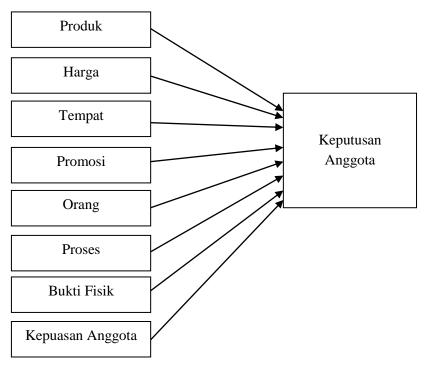
6) Pengaruh Proses terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.54 di atas, diperoleh angka t hitung variabel proses sebesar 2,609 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolakdan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara proses terhadap kepuasan anggota sebesar 0,265 atau 26,5%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,011 < α = 0,05.

7) Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Anggota

Berdasarkan tabel 4.54 di atas, diperoleh angka t hitung variabel bukti fisik sebesar 2,293 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolakdan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara bukti fisik terhadap kepuasan anggota sebesar 0,266 atau 26,6%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,025 < α = 0,05.

b. Analisis Subtruktural II



Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Y (Keputusan Anggota) =
$$\beta$$
 Produk + β Harga + β tempat + β

promosi+ β Orang + β Proses + β

Bukti Fisik + β Kepuasan Anggota
+ e1.

Tabel 4.55
Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kepuasan
Anggota secara Simultan terhadap Keputusan
Anggota

Hasil Uji Determinasi (R)

Model	R Square
	0,187

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.55 di atas, menunjukkan bahwa besarnya angka R square (R²) sebesar 0,187. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, bukti fisik) dan kepuasan anggota terhadap keputusan anggota secara simultan adalah sebesar 0,187atau 18,7%.

Tabel 4.56
Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kepuasan
Anggota secara Simultan terhadap Keputusan
Anggota

ANOVA dengan nilai F dan Sig.

Model	F	Sig.
Regression	3,964	$0,001^{b}$
Residual		
Total		

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Jika F hitung > F tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika F hitung < F tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Berdasarkan tabel 4.56 di atas,

menunjukkan bahwa F hitung sebesar 3,964 > F tabel sebesar 3,11 dan signifikansi 0,001 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, model regresi tersebut layak dan benar. Kesimpulannya adalah bauran pemasaran (produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dam bukti fisik) dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan anggota.

Tabel 4.57

Pengaruh Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang,
Proses Bukti Fisik dan Kepuasan Anggota secara
parsial Terhadap Keputusan Anggota

Model	Unstandardized Coeficients Beta	T	Sig.
(Constant)			
Produk	0,230	2,569	0,012
Harga	0,334	2,455	0,016
Tempat	0,250	2,122	0,037
Promosi	0,260	2,842	0,006
Orang	0,251	2,066	0,042
Proses	0,256	2,109	0,038
Bukti Fisik	0,309	2,257	0,027
Kepuasan	0,988	61,106	0,000
Anggota			

Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan sebaliknya jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Besarnya angka t tabel dengan ketentuan $\alpha =$

0.05 dan df = (n-k) atau (79-7) = 72. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1.66.

1) Pengaruh Produk terhadap Keputusan Anggota

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel produk sebesar 2,569 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara produk terhadap keputusan anggota sebesar 0,230 atau 23,0%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,012 < α = 0,05.

2) Pengaruh Harga terhadap Keputusan Anggota

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel produk sebesar 2,455 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara harga terhadap keputusan anggota sebesar 0,334 atau 33,4%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,016 < α = 0,05.

3) Pengaruh Tempat terhadap Keputusan Anggota

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel tempat sebesar 2,122 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara tempat terhadap keputusan anggota sebesar 0,250 atau 25,0%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,037 < α = 0,05.

4) Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Anggota

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel promosi sebesar 2,842 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara promosi terhadap keputusan anggota sebesar 0,260 atau 26,0%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,006 < α = 0,05.

5) Pengaruh Orang terhadap Keputusan Anggota

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel tempat sebesar 2,066 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara orang terhadap keputusan anggota sebesar 0,251 atau 25,1%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,042 < α = 0,05.

6) Pengaruh Proses terhadap Keputusan Anggota

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel proses sebesar 2,109 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara proses terhadap keputusan anggota sebesar 0,256 atau 25,6%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,038 < α = 0,05.

7) Pengaruh Bukti Fisik terhadap Keputusan Anggota

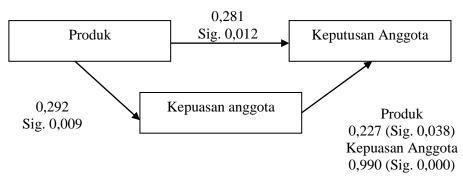
Berdasarkan tabel 3.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel bukti fisik sebesar 2,257 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara bukti fisik terhadap keputusan anggota sebesar 0,309 atau 30,9%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,027 < α = 0,05.

8) Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Keputusan Anggota

Berdasarkan tabel 4.57 di atas, diperoleh angka t hitung variabel kepuasan anggota sebesar 61,106 > t tabel sebesar 1,66, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh antara tempat terhadap keputusan anggota sebesar 0,988 atau 98,8%, dianggap signifikan dengan angka signifikansi 0,000 < α = 0,05.

3. Pengujian Variabel Intervening

Gambar 4.6
Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Anggota dengan dimediasi Kepuasan Anggota



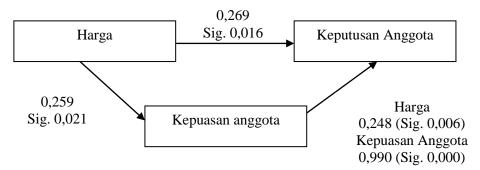
Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi causal step sebagai berikut:

- a. Persamaan regresi sederhana variabel independen produk
 (X1) terhadap variabel intervening kepuasan anggota (Z)
 Hasil analisis ditemukan bukti bahwa produk signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,009
 α 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,292.
- b. Persamaan regresi sederhana variabel independen produk (X1) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bukti bahwa produk signifikan terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikansi 0,012 $< \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi (a) = 0,281.
- c. Persamaan regresi berganda variabel independen produk
 (X1) dan variabel intervening kepuasan anggota (Z) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y)
 Hasil analisis ditemukan bahwa produk signifikan terhadap keputusan anggota, setelah mengontrol kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,000 < α = 0,05 dan koefisien regresi (b) = 0,990. Selanjutnya ditemukan *direct effect* c' sebesar 0,227 yang lebih kecil dari c = 0,281. Pengaruh variabel independen produk terhadap variabel dependen keputusan anggota berkurang dan signifikan 0,000 setelah mengontrol variabel intervening kepuasan anggota. Dapat

disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam *partial mediation* atau terjadi mediasi, dimana variabel independen produk mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen keputusan anggota maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepuasan anggota atau dikatakan bahwa kepuasan anggota memediasi hubungan antara produk dan keputusan anggota.

Gambar 4.7
Pengaruh HargaTerhadap Keputusan Anggota dengan dimediasi Kepuasan Anggota



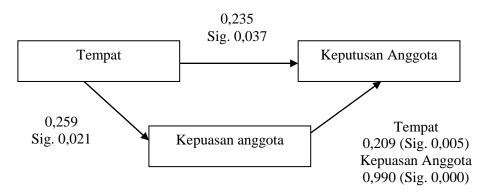
Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi causal step sebagai berikut:

a. Persamaan regresi sederhana variabel independen harga (X2) terhadap variabel intervening kepuasan anggota (Z) Hasil analisis ditemukan bukti bahwa harga signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,021 $< \alpha$ 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,259.

- b. Persamaan regresi sederhana variabel independen harga (X2) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bukti bahwa harga signifikan terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikansi 0,016 $< \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi (a) = 0,269.
- c. Persamaan regresi berganda variabel independen harga (X2) dan variabel intervening kepuasan anggota (Z) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bahwa harga signifikan terhadap keputusan anggota, setelah mengontrol kepuasan anggota dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,990. Selanjutnya ditemukan direct effect c' sebesar 0,248 yang lebih kecil dari c = 0,298. Pengaruh variabel independen harga terhadap variabel dependen keputusan anggota berkurang dan signifikan 0,000 setelah mengontrol variabel intervening kepuasan anggota. Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam partial mediation atau terjadi mediasi, dimana variabel independen harga mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen keputusan anggota maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepuasan anggota atau dikatakan bahwa kepuasan anggota memediasi hubungan antara harga dan keputusan anggota.

Gambar 4.8
Pengaruh Tempat Terhadap Keputusan Anggota dengan dimediasi Kepuasan Anggota

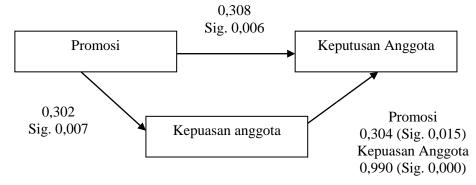


Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi causal step sebagai berikut:

- a. Persamaan regresi sederhana variabel independen tempat
 (X3) terhadap variabel intervening kepuasan anggota (Z)
 Hasil analisis ditemukan bukti bahwa harga signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,021
 < α 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,259.
- b. Persamaan regresi sederhana variabel independen tempat
 (X3) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y)
 Hasil analisis ditemukan bukti bahwa harga signifikan terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikansi 0,037
 < α 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,235.

c. Persamaan regresi berganda variabel independen harga (X2) dan variabel intervening kepuasan anggota (Z) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bahwa harga signifikan terhadap keputusan anggota, setelah mengontrol kepuasan anggota dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,990. Selanjutnya ditemukan direct effect c' sebesar 0,209 yang lebih kecil dari c = 0,235. Pengaruh variabel independen tempat terhadap variabel dependen keputusan anggota berkurang dan signifikan 0,000 setelah mengontrol variabel intervening kepuasan anggota. Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam partial mediation atau terjadi mediasi, dimana variabel independen tempat mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen keputusan anggota maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepuasan anggota atau dikatakan bahwa kepuasan anggota memediasi hubungan antara tempat dan keputusan anggota.

Gambar 4.9
Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Anggota dengan dimediasi Kepuasan Anggota



Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi causal step sebagai berikut:

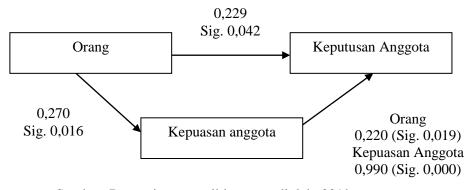
- a. Persamaan regresi sederhana variabel independen promosi
 (X4) terhadap variabel intervening kepuasan anggota (Z)
 Hasil analisis ditemukan bukti bahwa promosi signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,007
 α 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,302.
- b. Persamaan regresi sederhana variabel independen promosi
 (X4) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y)
 Hasil analisis ditemukan bukti bahwa promosi signifikan terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikansi 0,006
 α 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,308.
- c. Persamaan regresi berganda variabel independen promosi

 (X4) dan variabel intervening kepuasan anggota (Z)

 terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y)

Hasil analisis ditemukan bahwa harga signifikan terhadap keputusan anggota, setelah mengontrol kepuasan anggota dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,990. Selanjutnya ditemukan *direct effect* c' sebesar 0,304 yang lebih kecil dari c = 0,308. Pengaruh variabel independen tempat terhadap variabel dependen keputusan anggota berkurang dan signifikan 0,000 setelah mengontrol variabel intervening kepuasan anggota. Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam *partial mediation* atau terjadi mediasi, dimana variabel independen promosi mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen keputusan anggota maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepuasan anggota atau dikatakan bahwa kepuasan anggota memediasi hubungan antara promosi dan keputusan anggota.

Gambar 4.10 (Pengaruh Orang Terhadap Keputusan Anggota dengan dimediasi Kepuasan Anggota



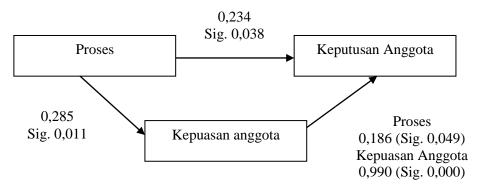
Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi causal step sebagai berikut:

- a. Persamaan regresi sederhana variabel independen orang (X5) terhadap variabel intervening kepuasan anggota (Z) Hasil analisis ditemukan bukti bahwa orang signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,016 $< \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi (a) = 0,270.
- b. Persamaan regresi sederhana variabel independen orang (X5) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bukti bahwa orang signifikan terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikansi 0,042 $< \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi (a) = 0,229.
- c. Persamaan regresi berganda variabel independen orang (X5) dan variabel intervening kepuasan anggota (Z) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y)
 Hasil analisis ditemukan bahwa harga signifikan terhadap keputusan anggota, setelah mengontrol kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,000 < α = 0,05 dan koefisien regresi (b) = 0,990. Selanjutnya ditemukan *direct effect* c' sebesar 0,220 yang lebih kecil dari c = 0,229. Pengaruh variabel independen orang terhadap variabel dependen keputusan anggota berkurang dan signifikan 0,000 setelah mengontrol variabel intervening kepuasan anggota. Dapat

disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam *partial mediation* atau terjadi mediasi, dimana variabel independen orang mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen keputusan anggota maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepuasan anggota atau dikatakan bahwa kepuasan anggota memediasi hubungan antara orang dan keputusan anggota.

Gambar 4.11
Pengaruh Proses Terhadap Keputusan Anggota dengan dimediasi Kepuasan Anggota



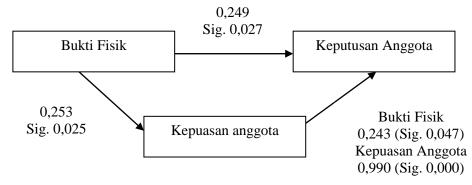
Sumber: Data primer penelitian yang diolah, 2019

Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi causal step sebagai berikut:

a. Persamaan regresi sederhana variabel independen proses (X6) terhadap variabel intervening kepuasan anggota (Z) Hasil analisis ditemukan bukti bahwa proses signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,011 $< \alpha$ 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,285.

- b. Persamaan regresi sederhana variabel independen proses (X6) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bukti bahwa proses signifikan terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikansi 0,038 $< \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi (a) = 0,234.
- c. Persamaan regresi berganda variabel independen orang (X6) dan variabel intervening kepuasan anggota (Z) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bahwa harga signifikan terhadap keputusan anggota, setelah mengontrol kepuasan anggota dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,990. Selanjutnya ditemukan direct effect c' sebesar 0,186 yang lebih kecil dari c = 0,234. Pengaruh variabel independen proses terhadap variabel dependen keputusan anggota berkurang dan signifikan 0,000 setelah mengontrol variabel intervening kepuasan anggota. Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam partial mediation atau terjadi mediasi, dimana variabel independen proses mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen keputusan anggota maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepuasan anggota atau dikatakan bahwa kepuasan anggota memediasi hubungan antara proses dan keputusan anggota.

Gambar 4.12
Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Anggota
dengan dimediasi Kepuasan Anggota



Selanjutnya hasil analisis regresi tersebut diuji dalam strategi causal step sebagai berikut:

d. Persamaan regresi sederhana variabel independen bukti fisik (X7) terhadap variabel intervening kepuasan anggota
 (Z)

Hasil analisis ditemukan bukti bahwa proses signifikan terhadap kepuasan anggota dengan nilai signifikansi 0,025 $< \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi (a) = 0,253.

e. Persamaan regresi sederhana variabel independen bukti fisik (X6) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y)

Hasil analisis ditemukan bukti bahwa bukti fisik signifikan terhadap keputusan anggota dengan nilai signifikansi 0,027 $< \alpha$ 0,05 dengan koefisien regresi (a) = 0,249.

f. Persamaan regresi berganda variabel independen bukti fisik (X7) dan variabel intervening kepuasan anggota (Z) terhadap variabel dependen keputusan anggota (Y) Hasil analisis ditemukan bahwa bukti fisik signifikan terhadap keputusan anggota, setelah mengontrol kepuasan anggota dengan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$ dan koefisien regresi (b) = 0,990. Selanjutnya ditemukan direct effect c' sebesar 0,243 yang lebih kecil dari c = 0,249. Pengaruh variabel independen bukti fisik terhadap variabel dependen keputusan anggota berkurang dan signifikan 0,000 setelah mengontrol variabel intervening kepuasan anggota. Dapat disimpulkan bahwa model ini termasuk ke dalam partial mediation atau terjadi mediasi, dimana variabel independen bukti fisik mampu mempengaruhi secara langsung variabel dependen keputusan anggota maupun tidak langsung dengan melibatkan variabel intervening kepuasan anggota atau dikatakan bahwa kepuasan anggota memediasi hubungan antara bukti fisik dan keputusan anggota.

4. Perhitungan Pengaruh

- a. Pengaruh Langsung (Direct Effect atau DE)
 - 1) Pengaruh variabel Produk terhadap Kepuasan Anggota $(X_1 \rightarrow Z)$

Pengaruh langsung antara produk terhadap kepuasan anggota sebesar 0,292

2) Pengaruh variabel Harga terhadap Kepuasan Anggota $(X_2 \to Z)$

Pengaruh langsung antara harga terhadap kepuasan anggota sebesar 0,259

3) Pengaruh variabel Tempat terhadap Kepuasan Anggota $(X_3 \to Z)$

Pengaruh langsung antara tempat terhadap kepuasan anggota sebesar 0,259

4) Pengaruh variabel Promosi terhadap Kepuasan Anggota $(X_4 \to Z)$

Pengaruh langsung antara promosi terhadap kepuasan anggota sebesar 0,302

5) Pengaruh variabel Orang terhadap Kepuasan Anggota $(X_5 \to Z)$

Pengaruh langsung antara orang terhadap kepuasan anggota sebesar 0,270

6) Pengaruh variabel Proses terhadap Kepuasan Anggota $(X_6 \to Z)$

Pengaruh langsung antara proses terhadap kepuasan anggota sebesar 0,285

7) Pengaruh variabel Bukti Fisik terhadap Kepuasan $\mbox{Anggota} \ (X_7 \to Z)$

Pengaruh langsung antara bukti fisik terhadap kepuasan anggota sebesar 0,253

- 8) Pengaruh variabel kepuasan anggota terhadap $\text{Keputusan Anggota } (Z \rightarrow Y)$
 - Pengaruh langsung antara kepuasan anggota terhadap kepuasan anggota sebesar 0,990
- 9) Pengaruh variabel Produk terhadap Keputusan Anggota $(X_1 \to Y)$

Pengaruh langsung antara produk terhadap keputusan anggota sebesar 0,281

10) Pengaruh variabel Harga terhadap Keputusan Anggota $(X_2 \to Y)$

Pengaruh langsung antara harga terhadap keputusan anggota sebesar 0,269

11) Pengaruh variabel Tempat terhadap Keputusan Anggota $(X_3 \to Y)$

Pengaruh langsung antara tempat terhadap keputusan anggota sebesar 0,235

12) Pengaruh variabel Promosi terhadap Keputusan $Anggota (X_4 \rightarrow Y)$

Pengaruh langsung antara promosi terhadap keputusan anggota sebesar 0,308

13) Pengaruh variabel Orang terhadap Keputusan Anggota $(X_5 \to Y)$

Pengaruh langsung antara orang terhadap keputusan anggota sebesar 0,229

14) Pengaruh variabel Proses terhadap Keputusan Anggota $(X_6 \to Y)$

Pengaruh langsung antara orang terhadap keputusan anggota sebesar 0,234

15) Pengaruh variabel Bukti Fisik terhadap Keputusan Anggota $(X_7 \rightarrow Y)$

Pengaruh langsung antara bukti fisik terhadap keputusan anggota sebesar 0,249

- b. Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect* atau IE)
 - 1) Pengaruh variabel produk terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0,292 \text{ x} 0,990) = 0,289$

Pengaruh tidak langsung antara variabel produk terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0,289.

- 2) Pengaruh variabel harga terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_2 \to Z \to Y) = (0.259 \text{ x} 0.990) = 0.256$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel harga terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0,256.
- 3) Pengaruh variabel tempat terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_3 \to Z \to Y) = (0.259 \text{ x} 0.990) = 0.256$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel tempat terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0,256.
- 4) Pengaruh variabel promosi terhadap keputusan anggota $\text{melalui kepuasan anggota } (X_4 \to Z \to Y) = (0{,}302 \text{ x} \\ 0{,}990) = 0{,}298$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel promosi terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0,298.
- 5) Pengaruh variabel orang terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_5 \to Z \to Y) = (0.270 \text{ x} 0.990) = 0.267$

Pengaruh tidak langsung antara variabel orang terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0,267.

- 6) Pengaruh variabel proses terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_6 \to Z \to Y) = (0.285 \text{ x} 0.990) = 0.282$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel proses terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0,282.
- 7) Pengaruh variabel bukti fisik terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_7 \to Z \to Y) =$ $(0.253 \times 0.990) = 0.250$

Pengaruh tidak langsung antara variabel bukti fisik terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0,250.

- c. Pengaruh Total (*Total Effect*)
 - 1) Pengaruh variabel produk terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_1 \to Z \to Y) = (0.292 + 0.990) = 1.282$

Pengaruh tidak langsung antara variabel produk terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,282.

- 2) Pengaruh variabel harga terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_2 \to Z \to Y) = (0.259 + 0.990) = 1.249$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel harga terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,249.
- 3) Pengaruh variabel tempat terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_3 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0.259 + 0.990) = 1.249$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel tempat terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,249.
- 4) Pengaruh variabel promosi terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_4 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0,302 + 0,990) = 1,292$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel promosi terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,292.
- 5) Pengaruh variabel orang terhadap keputusan anggota $\text{melalui kepuasan anggota } (X_5 \to Z \to Y) = (0,270 + 0,990) = 1,26$

Pengaruh tidak langsung antara variabel orang terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,26.

- 6) Pengaruh variabel proses terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_6 \rightarrow Z \rightarrow Y) = (0.285 + 0.990) = 1.275$
 - Pengaruh tidak langsung antara variabel proses terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,275.
- 7) Pengaruh variabel bukti fisik terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota $(X_7 \rightarrow Z \rightarrow Y) =$ (0.253 + 0.990) = 1.243

Pengaruh tidak langsung antara variabel bukti fisik terhadap keputusan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 1,243.