

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

###### **a. Sejarah KSU Syariah Al-Mizan**

KSU Syariah Al-Mizan merupakan Koperasi Serba Usaha Syariah yang bekerja dalam bidang perkoperasian, dengan unit usaha simpan pinjam syariah dan perdagangan dan pelayanan umum. KSU Syariah Al-Mizan beralamat kantor pada Jl. Tembus (Utara RSUD Wlingi) Blitar. Sebelum terbentuknya Koperasi Serba Usaha Syariah Al-Mizan sudah berdiri Lembaga Amil Zakat, Infaq dan Shadaqah Al-Mizan. Lembaga ini bertugas mengumpulkan dana dan menyalurkan dana zakat, infaq dan shadaqah kepada masyarakat yang membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu ada anggota yang menginginkan pembiayaan yang berkonsep murni syariah. Para pengurus akhirnya berdiskusi tentang permasalahan tersebut. Pada tahun 2007 terbentuklah Koperasi Serba Usaha Syariah Al-Mizan dengan motto Adi-Melayani, Aman-Menguntungkan. Selain itu berdirinya KSU Syariah Al-Mizan juga menginginkan lembaga keuangan yang benar-benar menerapkan pola syariah.

Modal awal yang dimiliki KSU Syariah Al-mizan berasal dari bantuan LAZIZ Al-Mizan sebesar Rp.30.000.000, setelah

danayang dimiliki oleh KSU terpenuhi akhirnya modal tersebut dikembalikan.

Pada awal pendirian KSU Syariah Al-Mizan pada tahun 2007 belum adanya karyawan yang dipekerjakan. Pada tahun 2009 baru memiliki karyawan dengan gaji apa adanya.

Namun pada kurun waktu 2007 sampai 2009 memiliki jumlah anggota tetap yang mencapai 30 anggota. Anggota-anggota tersebut merupakan anggota yang berasal dari anggota LAZIZ. Pada tahun 2009 KSU Syariah Al-Mizan melakukan pembiayaan kepada Bank Syariah Mandiri untuk menambah modal KSU Syariah Al-Mizan dikarenakan anggota tambahan KSU Syariah Al-Mizan meningkat dan bervariasi dari berbagai kalangan.

#### **b. Profil KSU Syariah Al-Mizan**

Berikut ini merupakan profil KSU Syariah Al-Mizan:

- a) Nama Lembaga : Koperasi Serba Usaha Syariah Al-Mizan
- b) Alamat Kantor : Jl. Tembus (Utara RSUD Wlingi) Blitar
- c) Telepon : 0858 0721 4646
- d) Badan Hukum : No.33/06/BH/XVI.3/409.104/V/2007
- e) SIUP : No.503/36/409.304/KPTSP-PK/III/2011
- f) TDP : No.133126500004
- g) NPWP : No.21.079.590.2-653.000
- h) E-mail : almizan.kopsyah@gmail.com

### c. Struktur Organisasi

#### a) Pengurus Inti

Ketua	: Nurcholis, S.Ag
Sekretaris I	: Misdi
Sekretaris II	: Sunu Widodo
Bendahara I	: Pujoko Sudargo
Bendahara I	: Drs. Lasi Purwito, MS
Pembina Umum	: Moh. Jamhari

#### b) Badan Pengawas

Bidang Syariah	: Ust. Imam Lumadi
Bidang Organisasi	: Dr. Peni Budi N

#### c) Susunan Karyawan

Manajer/Kepala Unit SP	: Moch. Isnan TN
AO/Admin	: Heri Prasetyo
AO	: Puguh Hermawan
Teller	: Muslimatul Faizah

## 2. Gambaran Umum BMT Istiqomah Tulungagung

### a. Sejarah BMT Istiqomah

BMT Istiqomah merupakan lembaga keuangan syariah yang didirikan dengan pertimbangan-pertimbangan yaitu terdapat banyak sekali pengusaha kecil bawah dan kecil di wilayah Tulungagung dan pada saat itu belum ada lembaga perbankan yang mampu berhubungan langsung dengan pengusaha kecil bawah dan

kecil. Sehingga BMT Istiqomah didirikan oleh beberapa orang, yang mayoritas berasal dari masyarakat Tulungagung serta beberapa orang dari luar wilayah Tulungagung yang mempunyai visi, misi dan tujuan yang sama.

BMT Istiqomah Tulungagung didirikan pada tanggal 3 Maret 2001, diresmikan dan beroperasi secara legal dan sah dalam menjalankan kegiatan atau fungsinya pada tanggal 4 Juni 2001. Pada perkembangan selanjutnya dalam kurun waktu yang relative singkat BMT Istiqomah memiliki dituntut untuk memperkuat status badan hukum dari Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) menjadi berbadan hukum koperasi, SK Nomor: 188.2 / 32 /BH / 424.75 / 2002 Tanggal 17 Mei 2002. BMT Istiqomah menjalankan tugas operasionalnya di dua tempat untuk BMT pusat beralamatkan di Jl. Dahlia 14 Karangrejo-Tulungagung. Sedangkan untuk BMT cabang beralamatkan di Jl. Mayor Sujadi No.12 Plosokandang Tulungagung.

#### **b. Profil BMT Istiqomah**

Berikut ini merupakan profil BMT Istiqomah Tulungagung:

- a) Nama Lembaga : Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah  
Tulungagung
- b) Alamat Kantor : Jl. Mayor Sujadi No.12 Plosokandang  
Tulungagung
- c) Kode Pos : 66221

d) Badan Hukum : 188.2 / 32 /BH / 424.75 / 2002.

### c. Struktur Organisasi

#### a. Pengurus Inti

Ketua : Nursalim, SS.

Sekretaris : Adib Makarim, S.Ag

Bendahara : Yoyok Sunaryo, SE

#### b. Badan Pengawas

Bidang Syariah : KH. Muhsin Ghozali

Bidang Administrasi & Keuangan : Dr. Peni Budi N

#### c. Susunan Karyawan

Manajer/Kepala Unit SP : Zainul Fuad, SE.

Pembiayaan : Moh. Ersan Rifa'i

Riko Antofanni

Novan Ega Rahtama

M. Qaidul Umam

Pembukuan : Lisa Murniasari, SE

Teller : Shofa Sanaya

## B. Deskripsi Data

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan

hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 3 bagian:

#### 1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin anggota KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jenis Kelamin Responden**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	34	53,1 %
Perempuan	30	46,9 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data dari penelitian

Dari data diatas, dalam penelitian dilapangkan peneliti hanya menemukan responden berjumlah 34 untuk responden laki-laki atau sebesar 53,1% dan responden perempuan berjumlah 30 atau 46,9% lebih sedikit dari jumlah laki-laki.

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	40	43 %
Perempuan	52	57%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data dari penelitian

Dari data diatas, dalam penelitian dilapangkan peneliti hanya menemukan responden berjumlah 40 untuk responden laki-laki atau sebesar 43% dan responden perempuan berjumlah 52 atau 57% lebih banyak dari jumlah laki-laki

## 2. Umur

Data mengenai umur responden anggota KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Umur Responden**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<30 th	6	9,4 %
30-45 th	17	26,6 %
45-50 th	21	32,9 %
>50 th	20	31,1 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100 %</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari data diatas, peneliti menemukan beberapa responden dengan umur <30 tahun sebesar 9,4%, 30-45 tahun sebesar 26,6%, 45-50 tahun sebesar 32,9% dan sisanya 31,1% untuk responden berumur lebih dari >50 tahun.

**Tabel 4.4**  
**Umur Responden**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
<30 th	23	35,90 %
30- 45 th	32	29,44 %
45-50 th	33	30,36 %
>50 th	4	6,25 %
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100 %</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari data diatas, peneliti menemukan beberapa responden dengan umur <30 tahun sebesar 35,90%, 30-45 tahun sebesar 29,44%, 45-50 tahun sebesar 30,36% dan sisanya 6,25% untuk responden berumur lebih dari >50 tahun.

### 3. Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden anggota KSU Syariah Al-Mizan dan BMT Istiqomah yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Pekerjaan Responden**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
PNS	6	9,37
Wiraswasta	20	31,2
Pelajar/Mahasiswa	2	3,1
Lain-lain	36	56,3
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari data diatas, peneliti menemukan beberapa responden dengan pekerjaan sebagai PNS berjumlah 6 orang, wiraswasta berjumlah 20 orang, pelajar/mahasiswa berjumlah 2 orang, dan terakhir diluar dari pekerjaan itu semua berjumlah 36 orang

**Tabel 4.6**  
**Pekerjaan Responden**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

<b>Umur</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
PNS	14	15,22%
Wiraswasta	46	50%
Pelajar/Mahasiswa	2	3%
Lain-lain	30	32%
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100%</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari data diatas, peneliti menemukan beberapa responden dengan pekerjaan sebagai PNS berjumlah 14 orang, wiraswasta berjumlah 46 orang, pelajar/mahasiswa berjumlah 2 orang, dan terakhir diluar dari pekerjaan itu semua berjumlah 30 orang.

### C. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel menjelaskan secara deskriptif mengenai variabel bebas, variabel terikat dan variabel intervening. Berikut penjelasan secara deskriptif tanggapan responden yang terkait variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap loyalitas anggota melalui kepuasan anggota pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung

#### 1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	0	0%	0	0%	26	40,6%	38	59,4%	64 (100%)
2	P2	0	0%	0	0%	0	0%	23	35,9%	41	64,1%	64 (100%)
3	P3	0	0%	0	0%	0	0%	23	35,9%	41	64,1%	64 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	0	0%	36	56,2%	28	43,8%	64 (100%)
5	P5	0	0%	0	0%	0	0%	36	56,2%	28	43,8%	64 (100%)
6	P6	0	0%	0	0%	0	0%	40	62,5%	24	37,5%	64 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	1	1,5%	35	54,7%	28	43,8%	64 (100%)
8	P8	0	0%	0	0%	0	0%	29	45,3%	37	57,8%	64 (100%)
9	P9	0	0%	0	0%	6	9,4%	29	45,3%	29	45,3%	64 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	1	1,5%	28	43,8%	37	57,8%	64 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.7 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terbanyak pada pernyataan “ karyawan KSU Syariah Al-

Mizan menjaga kerapihan dalam berpakaian” (P2) dan “karyawan dapat memberikan pelayanan yang cepat apabila dibutuhkan anggota” (P3) sebesar 64,1%. Hal ini menunjukkan bahwa anggota memiliki tanggapan yang baik tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar.

**Tabel 4.8**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	0	0%	0	0%	58	60,4%	34	37%	92 (100%)
2	P2	0	0%	0	0%	0	0%	54	58,7%	38	41,3%	92 (100%)
3	P3	0	0%	0	0%	0	0%	57	62%	35	38,0%	92 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	0	0%	67	72,8%	25	27,1%	92 (100%)
5	P5	0	0%	0	0%	0	0%	61	66,3%	28	30,4%	92 (100%)
6	P6	0	0%	0	0%	0	0%	63	68,5%	25	27,2%	92 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	0	0%	63	68,5%	29	31,5%	92 (100%)
8	P8	0	0%	0	0%	0	0%	57	58,7%	37	40,2%	92 (100%)
9	P9	0	0%	0	0%	0	0%	63	68,5%	29	31,5%	92 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	0	0%	57	62%	37	40,2%	92 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan pada tabel 4.8 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase jawaban responden terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan sangat setuju terbanyak pada pernyataan “ waktu pelayanan yang memadai” (P4) sebesar 72,8%. Hal ini menunjukkan bahwa anggota memiliki tanggapan yang baik tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BMT Istiqomah Tulungagung.

## 2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X2)

Tanggapan responden mengenai variabel kualitas produk KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.9**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	1	1,5%	9	14,1%	27	42,2%	27	42,2%	64 (100%)
2	P2	0	0%	0	0%	6	9,4%	25	39,1%	33	51,6%	64 (100%)
3	P3	0	0%	0	0%	8	12,5%	36	56,2%	20	31,2%	64 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	7	10,1%	34	53,1%	23	35,9%	64 (100%)
5	P5	0	0%	0	0%	0	0%	36	56,2%	28	43,7%	64 (100%)
6	P6	0	0%	0	0%	5	7,9%	34	53,1%	25	39,1%	64 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	10	15,6%	40	62,5%	14	21,9%	64 (100%)
8	P8	0	0%	0	0%	2	3,1%	37	57,8%	25	39,1%	64 (100%)
9	P9	0	0%	0	0%	12	18,7%	24	37,5%	28	43,7%	64 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	16	25%	34	53,1%	14	21,9%	64 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.9 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase jawaban responden terhadap variabel kualitas produk menunjukkan sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan mengenai variabel kualitas produk. Tanggapan setuju terbanyak pada pernyataan “ produk tabungan digunakan untuk jangka waktu yang lama” (P7) sebesar 62,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang diberikan di KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar berkualitas.

**Tabel 4.10**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	0	0%	2	2,2%	32	34,8%	58	63,1%	92(100%)
2	P2	0	0%	0	0%	1	1,1%	32	34,8%	59	64,2%	92 (100%)
3	P3	0	0%	0	0%	0	0%	44	47,8%	48	52,2%	92 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	1	1,1%	38	41,3%	53	57,6%	92 (100%)
5	P5	0	0%	0	0%	0	0%	36	39,1%	56	60,9%	92 (100%)
6	P6	0	0%	0	0%	5	5,4%	34	37%	53	57,6%	92 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	0	0%	45	49%	47	51,1%	92 (100%)
8	P8	0	0%	0	0%	2	2,2%	37	40,2%	53	57,6%	92 (100%)
9	P9	0	0%	0	0%	0	0%	13	14,1%	79	85,9%	92 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	0	0%	44	47,8%	48	52,2%	92 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.10 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase jawaban responden terhadap variabel kualitas produk menunjukkan sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan mengenai variabel kualitas produk. Tanggapan sangat setuju terbanyak pada pernyataan “ prinsip bagi hasil yang diterapkan sesuai dengan prinsip syariah” (P9) sebesar 85,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang diberikan di BMT Istiqomah Tulungagung berkualitas sangat baik.

### 3. Tanggapan Respoden Terhadap Variabel Kepuasan Anggota (Z)

Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan anggota KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.11**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Anggota**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	0	0%	4	6,25%	44	68,7%	16	25%	64 (100%)
2	P2	0	0%	0	0%	20	31,25%	33	51,6%	12	18,75	64 (100%)
3	P3	0	0%	0	0%	4	6,25%	36	56,2%	14	21,9%	64 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	7	10,10%	27	42,2%	30	46,9%	64 (100%)
5	P5	0	0%	0	0%	2	3,1%	23	35,9%	39	60,9%	64 (100%)
6	P6	0	0%	3	4,7%	4	6,25%	24	37,5%	33	51,6%	64 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	1	1,5%	37	57,8%	26	40,6%	64 (100%)
8	P8	0	0%	0	0%	3	4,7%	36	56,2%	25	39,1%	64 (100%)
9	P9	0	0%	2	3,1%	5	7,8%	36	56,2%	21	32,9%	64 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	2	3,1%	33	51,6%	29	45,3%	64 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.11 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase terhadap variabel kepuasan anggota menunjukkan sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan mengenai kepuasan anggota. Tanggapan setuju terbanyak pada pernyataan “produk tabungan atau akad pembiayaan di lembaga ini memiliki sesuai dengan yang diharapkan”(P1) sebesar 68,7%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar berkualitas baik.

**Tabel 4.12**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Anggota**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	0	0%	3	3,3%	44	47,8%	45	47,4%	92 (100%)
2	P2	0	0%	0	0%	10	10,9%	40	43,4%	42	45,6%	92 (100%)
3	P3	0	0%	0	0%	0	0%	38	41,3%	44	47,8%	92 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	1	1,1%	30	32,6%	60	65,2%	92 (100%)
5	P5	0	0%	0	0%	0	0%	24	26,1%	68	74%	92 (100%)
6	P6	0	0%	3	3,3%	4	4,3%	24	26,1%	61	66,3%	92 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	0	0%	37	40,2%	55	59,8%	92 (100%)
8	P8	0	0%	0	0%	2	2,2%	15	16,3%	75	81,5%	92 (100%)

9	P9	0	0%	0	0%	0	0%	36	39,1%	56	60,9%	92 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	0	0%	22	23,9%	70	76,9%	92 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.12 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase terhadap variabel kepuasan anggota menunjukkan sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan mengenai kepuasan anggota. Tanggapan setuju terbanyak pada pernyataan “Saya merasa senang bertransaksi dengan lembaga ini” (P8) sebesar 81,5%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota BMT Istiqomah Tulungagung berkualitas sangat baik.

#### 4. Tanggapan Respoden Terhadap Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Tanggapan responden mengenai variabel loyalitas anggota KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Anggota**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	0	0%	11	17,2%	38	59,4%	15	23,4%	64 (100%)
2	P2	0	0%	0	0%	8	12,5%	38	59,4%	18	28,1%	64 (100%)
3	P3	0	0%	3	4,7%	15	23,4%	30	46,9%	16	25%	64 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	18	28,1%	28	43,7%	18	28,1%	64 (100%)
5	P5	0	0%	4	6,25%	17	26,6%	33	51,6%	10	15,6%	64 (100%)
6	P6	0	0%	0	0%	11	17,2%	37	57,8%	16	25%	64 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	15	23,4%	38	59,4%	11	17,2%	64 (100%)
8	P8	0	0%	1	1,5%	16	25%	45	70,3%	2	3,1%	64 (100%)
9	P9	0	0%	3	4,7%	13	20,3%	44	68,7%	4	6,25%	64 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	17	26,6%	38	59,4%	9	14,1%	64 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.13 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase jawaban responden terhadap variabel loyalitas anggota

menunjukkan sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan mengenai variabel loyalitas anggota. Tanggapan setuju terbanyak pada pernyataan “saya percaya terhadap keunggulan produk atau jasa dilembaga ini dibanding perusahaan lain” (P8) sebesar 70,3%. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas anggota di KSU Syariah Al-Mizan berkualitas baik.

**Tabel 4.14**  
**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Anggota**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

NO	Butir	Tanggapan Responden										Persentase
		STS		TS		N		S		SS		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	P1	0	0%	0	0%	11	11,9%	38	41,3%	43	46,7%	92 (100%)
2	P2	0	0%	0	0%	8	8,7%	38	41,3%	46	48,4%	92 (100%)
3	P3	0	0%	3	3,3%	15	16,3%	30	32,6%	44	47,8%	92 (100%)
4	P4	0	0%	0	0%	3	3,3%	33	35,9%	56	58,4%	92 (100%)
5	P5	0	0%	4	4,3%	15	16,3%	35	38,0%	38	41,3%	92 (100%)
6	P6	0	0%	0	0%	11	11,9%	37	40,2%	44	47,9%	92 (100%)
7	P7	0	0%	0	0%	11	11,9%	42	45,6%	39	42,4%	92 (100%)
8	P8	0	0%	0	0%	16	17,4%	45	48,9%	31	34%	92 (100%)
9	P9	0	0%	0	0%	5	5,43%	80	86,9%	7	10,9%	92 (100%)
10	P10	0	0%	0	0%	17	18,4%	38	41,3%	37	39,4%	92 (100%)

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.14 di atas maka dapat disimpulkan bahwa presentase jawaban responden terhadap variabel loyalitas anggota menunjukkan sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan mengenai variabel loyalitas anggota. Tanggapan setuju terbanyak pada pernyataan “saya sering membicarakan hal-hal yang positif tentang lembaga” (P9) sebesar 86,9%. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas anggota di BMT Istiqomah berkualitas baik.

## D. Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah data terkumpul, maka langkah yang selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas anggota pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dan BMT Istiqomah Tulungagung. Tetapi terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrument kualitas pelayanan, kualitas produk dan loyalitas anggota, dimana pengujian ini untuk mengetahui valid atau layak tidaknya instrument yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16. Sedangkan hasil ujinya dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,547	Valid
P2	0,699	Valid
P3	0,626	Valid
P4	0,506	Valid
P5	0,443	Valid
P6	0,498	Valid
P7	0,496	Valid
P8	0,537	Valid
P9	0,397	Valid
P10	0,627	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.15 di atas terlihat bahwa semua butir instrument kualitas pelayanan pada KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena

semua nilai *Correted Item-Total Correlation* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2461. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kualitas pelayanan adalah valid.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan (X1)**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,554	Valid
P2	0,674	Valid
P3	0,476	Valid
P4	0,431	Valid
P5	0,473	Valid
P6	0,572	Valid
P7	0,502	Valid
P8	0,511	Valid
P9	0,510	Valid
P10	0,615	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.16 di atas terlihat bahwa semua butir instrument kualitas pelayanan pada BMT Istiqomah Tulungagung dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena semua nilai *Correted Item-Total Correlation* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2050. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kualitas pelayanan adalah valid.

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2)**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,573	Valid
P2	0,589	Valid
P3	0,502	Valid
P4	0,677	Valid
P5	0,664	Valid
P6	0,579	Valid
P7	0,557	Valid
P8	0,574	Valid
P9	0,501	Valid
P10	0,600	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.17 di atas terlihat bahwa semua butir instrument kualitas produk dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlations* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2461. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instumen kualitas pelayanan adalah valid.

**Tabel 4.18**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X2)**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,566	Valid
P2	0,668	Valid
P3	0,541	Valid
P4	0,631	Valid
P5	0,577	Valid
P6	0,551	Valid
P7	0,365	Valid
P8	0,602	Valid
P9	0,230	Valid
P10	0,346	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.18 di atas terlihat bahwa semua butir instrument kualitas produk dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlations* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2050. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instumen kualitas pelayanan adalah valid.

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Anggota (Z)**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,414	Valid
P2	0,488	Valid
P3	0,452	Valid
P4	0,669	Valid
P5	0,566	Valid
P6	0,503	Valid
P7	0,612	Valid
P8	0,701	Valid
P9	0,535	Valid
P10	0,407	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.19 di atas terlihat bahwa semua butir instrument kepuasan anggota dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlations* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2461. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kepuasan anggota adalah valid.

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Anggota (Z)**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,265	Valid
P2	0,430	Valid
P3	0,429	Valid
P4	0,563	Valid
P5	0,429	Valid
P6	0,457	Valid
P7	0,627	Valid
P8	0,429	Valid
P9	0,313	Valid
P10	0,321	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.20 di atas terlihat bahwa semua butir instrument kepuasan anggota pada BMT Istiqomah Tulungagung dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlations* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2050. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kepuasan anggota adalah valid.

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Anggota (Y)**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,456	Valid
P2	0,713	Valid
P3	0,702	Valid
P4	0,622	Valid
P5	0,741	Valid
P6	0,667	Valid
P7	0,637	Valid
P8	0,442	Valid
P9	0,460	Valid
P10	0,479	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.21 di atas terlihat bahwa semua butir instrument loyalitas anggota dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlations* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2461. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kepuasan anggota adalah valid.

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Anggota (Y)**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Nomor Item	Correted Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,512	Valid
P2	0,681	Valid
P3	0,646	Valid
P4	0,286	Valid
P5	0,610	Valid
P6	0,675	Valid
P7	0,618	Valid
P8	0,271	Valid
P9	0,435	Valid
P10	0,400	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2019

Dari tabel 4.22 di atas terlihat bahwa semua butir instrument loyalitas anggota dari instrument nomor 1 sampai dengan instrument nomor 10 valid. Karena semua nilai *Corrected Item-Total Correlations* diatas lebih besar dari ( $>$ ) 0,2050. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kepuasan anggota adalah valid.

### **Uji Reliabilitas**

Uji ini digunakan peneliti untuk menguji reliable atau tidaknya instrument penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X1)	0,838	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	0,863	Reliabel
Kepuasan Anggota (Z)	0,785	Reliabel
Loyalitas Anggota (Y)	0,873	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah,2019

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X1) KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar sebesar 0,838, untuk variabel kualitas produk (X2) sebesar 0,863, untuk variabel kepuasan anggota (Z) sebesar 0,785 dan untuk variabel loyalitas anggota (Y) sebesar 0,873. Maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel adalah reliabel.

**Tabel 4.24**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan(X1)	0,837	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	0,826	Reliabel
Kepuasan Anggota (Z)	0,700	Reliabel
Loyalitas Anggota (Y)	0,806	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah,2019

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan (X1) BMT Istiqomah Tulungagung sebesar 0,837, untuk variabel kualitas produk (X2) sebesar 0,826, untuk variabel kepuasan anggota (Z) sebesar 0,700 dan untuk variabel loyalitas anggota (Y) sebesar 0,806. Maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel adalah reliabel.

## 2. Uji Normalitas Data

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya data yang diperoleh. Salah satu cara untuk mengecek kenormalitasan adalah berdasarkan tabel uji normalitas, berikut ini:

**Tabel 4.25**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

		One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Kepuasan Anggota	Loyalitas Anggota
N		64	64	64	64
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	45.05	42.50	42.86	39.31
	Std. Deviation	3.331	4.328	3.629	4.625
Most Extreme Differences	Absolute	.144	.150	.160	.128
	Positive	.138	.150	.160	.080
	Negative	-.144	-.150	-.160	-.128
Kolmogorov-Smirnov Z		1.151	1.200	1.279	1.021
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141	.112	.076	.249

a. Test distribution is Normal.

b. Callculated from data.

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Pada tabel 4.25 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha=5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

- 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.

**Tabel 4.26**  
**Keputusan Uji Normalitas Data menggunakan Kolmogorov**  
**Smirnov**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Nama Variabel	Nilai Asymp. Sig(2 Tailed)	Taraf Signifikansi	Keputusan
X1	0,141	0,05	Normal
X2	0,112	0,05	Normal
Z	0,076	0,05	Normal
Y	0,249	0,05	Normal

Sumber: Hasil output SPSS 16 diolah, 2019

Sig. data kualitas pelayanan (X1) adalah 0,141 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,141 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Sig. data untuk kualitas produk (X2) adalah 0,112 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,112 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Sig. data untuk kepuasan anggota (Z) adalah 0,076 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,076 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Dan Sig. data untuk loyalitas anggota (Y) adalah 0,249 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,249 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

**Tabel 4.27**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kualitas Pelayana n	Kulaitas Produk	Kepuasan Anggota	Loyalitas Anggota
N		92	92	92	92
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	44.57	44.10	44.05	40.04
	Std. Deviation	3.342	3.138	2.872	3.741
Most Extreme Differences	Absolute	.161	.132	.172	.113
	Positive	.131	.132	.154	.113
	Negative	-.161	-.119	-.172	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		1.545	1.263	1.654	1.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.017	.082	.008	.188

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Pada tabel 4.27 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha=5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

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.

**Tabel 4.28**  
**Keputusan Uji Normalitas Data menggunakan Kolmogorov-Smirnov**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Nama Variabel	Nilai Asymp. Sig(2 Tailed)	Taraf Signifikansi	Keputusan
X1	0,017	0,05	Normal
X2	0,082	0,05	Normal
Z	0,008	0,05	Normal
Y	0,188	0,05	Normal

Sumber: Hasil output SPSS 16 diolah, 2019

Sig. data kualitas pelayanan (X1) adalah 0,017 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,017 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Sig. data untuk kualitas produk (X2) adalah 0,082 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,082 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Sig. data untuk kepuasan anggota (Z) adalah 0,008 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,008 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Dan Sig. data untuk loyalitas anggota (Y) adalah 0,188 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,188 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua variabel yang mana akan diukur tingkat asosiasi (keeratn) hubungan atau pengaruh antar variabel melalui besaran koefisien korelasi.

Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factors*(VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* diatas 0,1 dan  $VIF < 10$  dikatakan tidak terdapat gejala multikolinieritas. Jika angka *tolerance* dibawah 0,1 dan  $VIF > 10$  dikatakan terdapat gejala multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas substruktur 1 dan subtrustrur 2

**Tabel 4.29**  
**Hasil Uji Multikolinieritas substruktur 1**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan (X1)	.712	1.405
Kualitas Produk (X2)	.712	1.405

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Z)

Sumber: Hasil output SPSS 16,2019

Berdasarkan tabel 4.29 *Coefficient* substruktur 1 diatas, dengan menggunakan VIF diperoleh nilai sebagai berikut: kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,405 dan kualitas produk (X2) sebesar 1,405. Karena nilai VIF dari semua variabel kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak mempunyai masalah yang besar, sehingga data terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.30**  
**Hasil Uji Multikolinieritas substruktur 1**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.646	1.548
Kulaitas Produk	.646	1.548

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota  
Sumber: Hasil output SPSS 16,2019

Berdasarkan tabel 4.30 *Coefficient* substruktur 1 diatas, dengan menggunakan VIF diperoleh nilai sebagai berikut: kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,548 dan kualitas produk (X2) sebesar 1,548. Karena nilai VIF dari semua variabel kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak mempunyai masalah yang besar, sehingga data terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.31**  
**Hasil Uji Multikolinieritas substruktur 2**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
Kualitas Pelayanan (X1)	.649	1.542
Kualitas Produk (X2)	.635	1.575
Kepuasan Anggota (Z)	.680	1.471

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)  
Sumber: Hasil Output SPSS 16, 2019

Berdasarkan tabel 4.31 *Coefficient* substruktur 2 diatas, dengan menggunakan VIF diperoleh nilai sebagai berikut: kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,542, kualitas produk (X2) sebesar 1,575 dan kepuasan anggota (Z) sebesar 1,471. Karena nilai VIF dari semua variabel kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak mempunyai masalah yang besar, sehingga data terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.32**  
**Hasil Uji Multikolinieritas substruktur 2**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

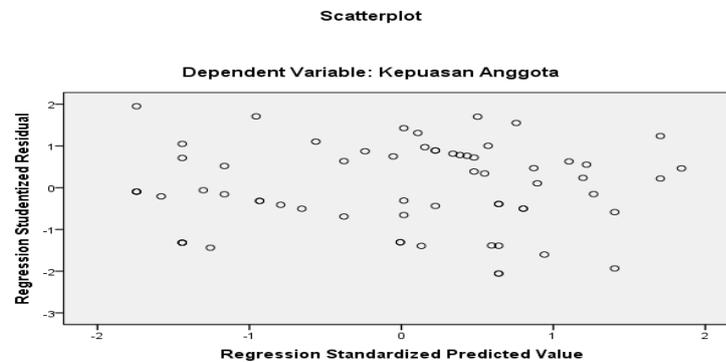
<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.584	1.714
Kulaitas Produk	.596	1.679
Kepuasan Anggota	.679	1.472

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota  
Sumber: Hasil Output SPSS 16, 2019

Berdasarkan tabel 4.32 *Coefficient* substruktur 2 diatas, dengan menggunakan VIF diperoleh nilai sebagai berikut: kualitas pelayanan (X1) sebesar 1,714, kualitas produk (X2) sebesar 1,679 dan kepuasan anggota (Z) sebesar 1,472. Karena nilai VIF dari semua variabel kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa multikolinieritas tidak mempunyai masalah yang besar, sehingga data terbebas dari gejala multikolinieritas.

## b. Uji Heteroskedasitas

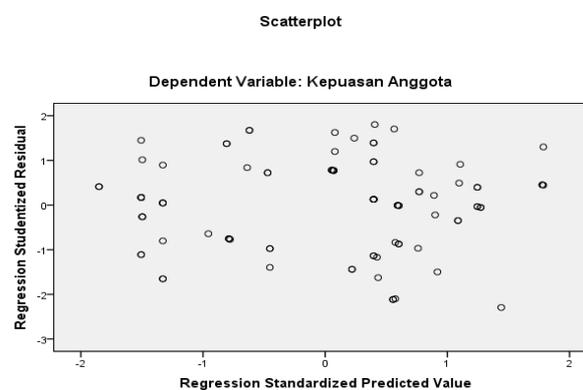
**Gambar 4.1**  
**Hasil Uji Heteroskedasitas substruktur 1**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



Sumber: Hasil output SPSS 16,2019

Berdasarkan dari pola *Scatterplot* diatas menunjukkan hasil output SPSS gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas.

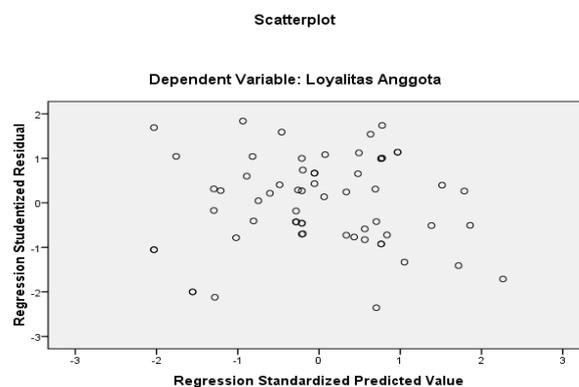
**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Heteroskedasitas substruktur 1**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**



Sumber: Hasil output SPSS 16,2019

Berdasarkan dari pola *Scatterplot* diatas menunjukkan hasil output SPSS gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heterokedastisitas.

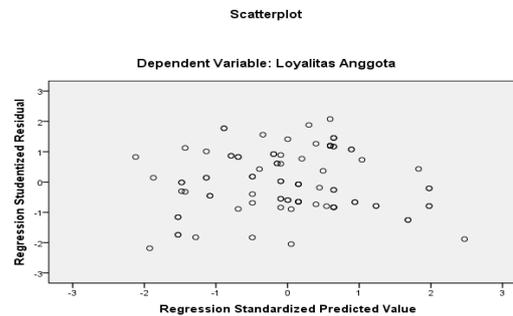
**Gambar 4.3**  
**Hasil Uji Heteroskedasitas substruktur 2**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Berdasarkan dari pola *Scatterplot* diatas menunjukkan hasil ouput SPSS gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedasitas.

**Gambar 4.4**  
**Hasil Uji Heteroskedasitas substruktur 2**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**



Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Berdasarkan dari pola *Scatterplot* diatas menunjukkan hasil ouput SPSS gambar scatterplot didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa gambar diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedasitas.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji $T_{hitung}$

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel Independen secara pasrsial berpengaruh terhadap variabel dependen, dimana jika t hitung lebih besar dari t tabel maka dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya. Berikut hasil yang diperoleh dari uji t hitung sub 1 dan sub 2.

**Tabel 4.33**  
**Hasil uji T hitung substruktur 1**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.761	5.324		2.960	.004
	Kualitas Pelayanan (X1)	.333	.136	.305	- 2.440	.018
	Kualitas Produk (X2)	.285	.105	.340	2.716	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Z)

Sumber: Hasil Output SPSS 16,2019

Hasil yang diperoleh uji t sub 1 menyatakan bahwa. Berdasarkan tabel 4.33 di atas, menyatakan bahwa hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah -2,440. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 1,669. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu  $-2,440 < 1,669$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota secara negatif dan tidak signifikan menurut statistik.
- 2) Tabel Coefficient di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas produk adalah 2,716. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,669.

Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $2,716 > 1,669$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas produk terhadap kepuasan anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistic

**Tabel 4.34**  
**Hasil uji T hitung substruktur 1**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.162	3.861		4.963	.000
Kualitas Pelayanan	.288	.093	.335	3.086	.003
Kulaitas Produk	.273	.099	.298	2.746	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota  
Sumber: Hasil Output SPSS 16,2019

Hasil yang diperoleh uji t sub 1 menyatakan bahwa. Berdasarkan tabel 4.34 di atas, menyatakan bahwa hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1) Tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 3,086. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 1,662. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu  $3,086 > 1,662$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa

kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota secara positif dan signifikan menurut statistik.

- 2) Tabel Coefficient di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas produk adalah 2,746. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,662. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $2,746 > 1,662$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas produk terhadap kepuasan anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

Berikut hasil uji t substruktur 2.

**Tabel 4.35**  
**Hasil uji T hitung substruktur 2**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	34.232	7.408		4.621	.000
Kualitas Pelayanan (X1)	-.407	.190	-.293	2.148	.004
Kualitas Produk (X2)	.551	.146	.516	3.777	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)

Sumber : Hasil output SPSS 16, 2019

- 1) Tabel Coefficient di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 2,148. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,669.

Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu  $2,148 > 1,669$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik

- 2) Tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas produk adalah 2,770. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,669. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $2,770 > 1,669$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas produk terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

**Tabel 4.36**  
**Hasil uji T hitung substruktur 2**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	31.387	5.690		5.516	.000
Kualitas Pelayanan	-.334	.138	-.298	-2.424	.017
Kulaitas Produk	.534	.147	.448	3.639	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber : Hasil output SPSS 16, 2019

- 1) Tabel Coefficient di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah -4,424. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,662. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih kecil dari t tabel yaitu  $-4,424 > 1,662$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan menurut statistic
- 2) Tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kualitas produk adalah 3,639. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,662. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3,639 > 1,662$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas produk terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

**Tabel 4.37**  
**Hasil Uji T hitung substruktur 3**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.266	6.369		2.711	.009
Kepuasan Anggota (Z)	.514	.148	.404	3.474	.001

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota (Y)

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

- 1) Tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kepuasan anggota adalah 3,474. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,669. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3,474 > 1,669$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil yang memperlihatkan bahwa kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik

**Tabel 4.38**  
**Hasil Uji T hitung substruktur 3**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.393	5.768		3.882	.000
Kepuasan Anggota	.401	.131	.308	3.067	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

1) Tabel Coefficients di atas diperoleh nilai t hitung untuk variabel kepuasan anggota adalah 3,067. Sementara itu, untuk t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai t tabel adalah 1,662. Perbandingan keduanya menghasilkan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $3,067 > 1,662$ . Dengan demikian dapat disimpulkan dari hasil yang memperlihatkan bahwa kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

**b. Uji F hitung**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi loyalitas anggota melalui kepuasan anggota. Adapun hasil pengujian substruktur 1 dan substruktur 2 dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 4.39**

**Hasil Uji F hitung substruktur 1  
KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	265.638	2	132.819	14.363	.000 <sup>a</sup>
	Residual	564.096	61	9.247		
	Total	829.734	63			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota (Z)

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Dari tabel 4.39 Anova di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 14,363. Dan F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,15. Jadi, karena pada penelitian ini, apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $14,363 > 3,15$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan anggota.

**Tabel 4.40**

**Hasil Uji F hitung substruktur 1  
BMT Istiqomah Tulungagung**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	240.784	2	120.392	21.012	.000 <sup>a</sup>
Residual	509.945	89	5.730		
Total	750.728	91			

a. Predictors: (Constant), Kulaitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Dari tabel 4.40 Anova di atas diperoleh nilai F hitung sebesar 21,012. Dan F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,10. Jadi, karena pada penelitian ini, apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $21,012 > 3,10$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi kepuasan anggota.

**Tabel 4.41**  
**Hasil Uji F hitung substruktur 2**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	255.713	2	127.857	7.142	.002 <sup>a</sup>
Residual	1092.037	61	17.902		
Total	1347.750	63			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk(X2), Kualitas Pelayanan(X1)

b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota(Y)

Sumber: Hasil output SPSS 16,2019

Pengujian F hitung tahap 2 dari tabel Anova diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 7,142. Dan F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,15. Jadi, karena pada penelitian ini apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $7,142 > 3,15$  maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi loyalitas anggota.

**Tabel 4.42**  
**Hasil Uji F hitung substruktur 2**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	166.095	2	83.048	6.672	.002 <sup>a</sup>
Residual	1107.731	89	12.446		
Total	1273.826	91			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Pengujian F hitung tahap 2 dari tabel Anova diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 6,672. Dan F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,15. Jadi, karena pada penelitian ini apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $6,672 > 3,10$  maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi loyalitas anggota.

**Tabel 4.43**  
**Hasil Uji F hitung substruktur 3**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	219.551	1	219.551	12.065	.001 <sup>a</sup>
	Residual	1128.199	62	18.197		
	Total	1347.750	63			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota(Z)

b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota(Y)

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Pengujian F hitung tahap 3 dari tabel Anova diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 12,065. Dan F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,15. Jadi, karena pada penelitian ini apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $7,142 > 3,15$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Sehingga kepuasan anggota mempengaruhi loyalitas anggota.

**Tabel 4.44**  
**Hasil Uji F hitung substruktur 3**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

ANOVA <sup>b</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	120.510	1	120.510	9.404	.003 <sup>a</sup>
Residual	1153.316	90	12.815		
Total	1273.826	91			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Anggota

b. Dependent Variable: Loyalitas Anggota

Sumber: Hasil output SPSS 16, 2019

Pengujian F hitung tahap 3 dari tabel Anova diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 9,404. Dan F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 adalah 3,10. Jadi, karena pada penelitian ini apabila F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $9,404 > 3,10$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Sehingga kepuasan anggota mempengaruhi loyalitas anggota.

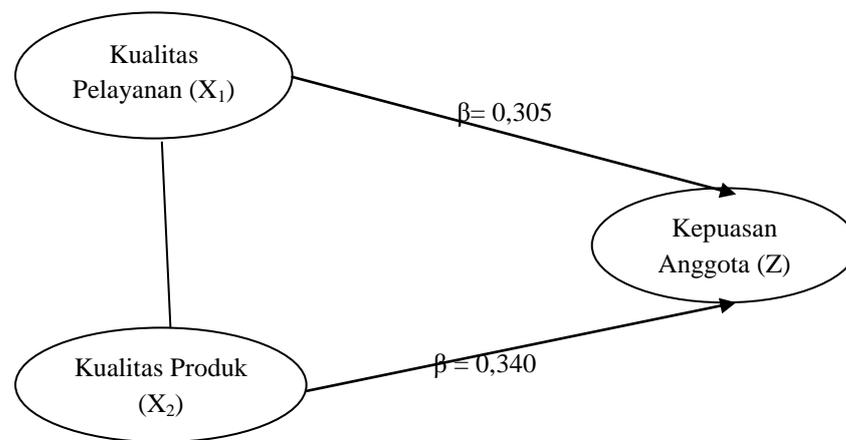
## 5. Analisis Jalur

Analisis yang digunakan untuk menelusuri pengaruh (baik langsung maupun tidak langsung) variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tergantung (*independent*). Dalam analisis jalur ada kecenderungan model dalam keamatan hubungan membentuk model pengaruh yang bersifat hubungan sebab-akibat. Dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan anggota dan loyalitas anggota.

Dalam analisis ini akan dijelaskan terkait dengan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, adapun penjelasannya akan dijabarkan dalam sub 1, sub 2, sub 3, dan sub 4 berikut ini:

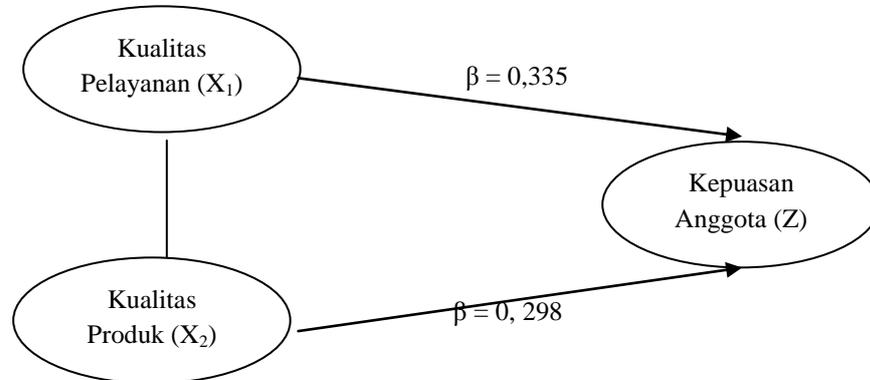
**a. Substruktur 1: Pengaruh X1 dan X2 terhadap Z**

**Gambar 4.5**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) terhadap Kepuasan Anggota (Z)**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



Berdasarkan Gambar 4.5 diatas dapat dijelaskan bahwa X1 berpengaruh terhadap Z (beta 0,305), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkankepuasan anggota sebesar 30,5%. Sedangkan X2 berpengaruh terhadap Z (beta 0,340), artinya apabila kualitas produk mengalami pertambahan 1 satuan maka akan menaikkan kepuasan anggota sebesar 34,0%. Dengan demikian, X1 dan X2 berpengaruh langsung terhadap Z.

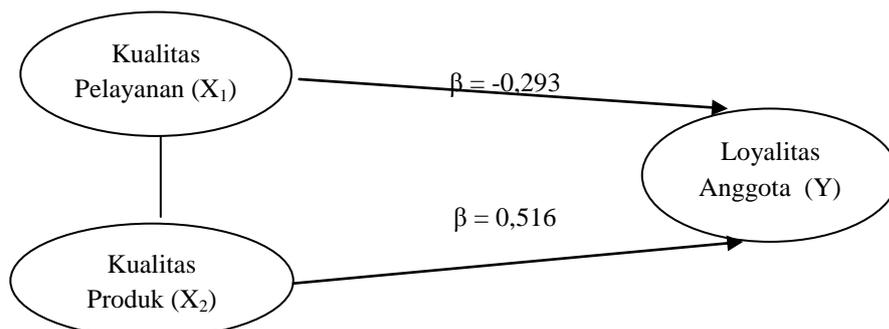
**Gambar 4.6**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Anggota ( $Z$ )**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**



Berdasarkan Gambar 4.6 diatas dapat dijelaskan bahwa  $X_1$  berpengaruh terhadap  $Z$  (beta 0,335), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan kepuasan anggota sebesar 33,5%. Sedangkan  $X_2$  berpengaruh terhadap  $Z$  (beta 0,298), artinya apabila kualitas produk mengalami pertambahan 1 satuan maka akan menaikkan kepuasan anggota sebesar 29,8%. Dengan demikian,  $X_1$  dan  $X_2$  berpengaruh langsung terhadap  $Z$ .

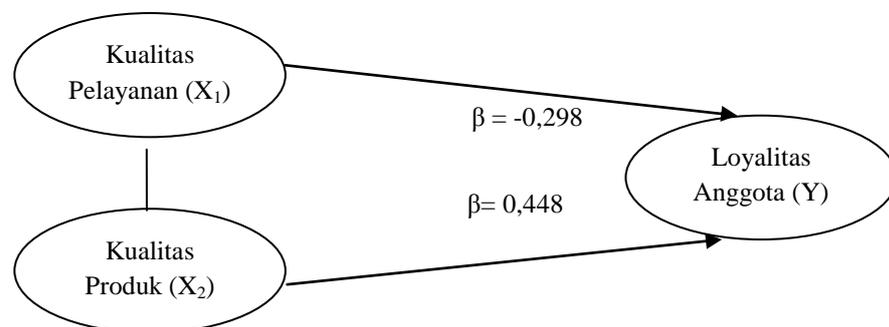
**b. Substruktur 2: Pengaruh  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$**

**Gambar 4.7**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Anggota ( $Y$ )**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



Berdasarkan Gambar 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y (beta -0,293), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota sebesar 29,3%. Sedangkan X2 berpengaruh terhadap Y (beta 0,516), artinya apabila kualitas produk mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota sebesar 51,6%. Dengan demikian, X1 dan X2 berpengaruh langsung terhadap Y.

**Gambar 4.8**  
**Hubungan Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Produk (X<sub>2</sub>) terhadap Loyalitas Anggota (Y)**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

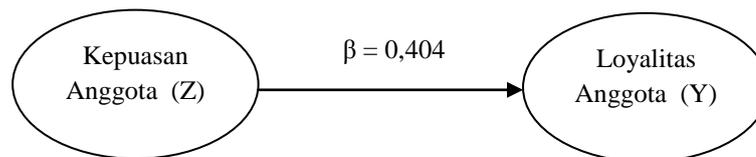


Berdasarkan Gambar 4.8 diatas dapat dijelaskan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y (beta -0,298), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota sebesar 29,8%. Sedangkan X2 berpengaruh terhadap Y (beta 0,448), artinya apabila kualitas produk mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota

sebesar 44,8%. Dengan demikian, X1 dan X2 berpengaruh langsung terhadap Y.

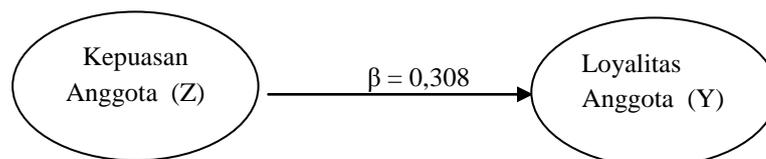
c. **Substruktur 3: Pengaruh Z terhadap Y**

**Gambar 4.9**  
**Hubungan Kepuasan Anggota (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y)**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



Berdasarkan Gambar 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwa Z berpengaruh terhadap Y (beta 0,404), artinya apabila kepuasan anggota mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota sebesar 40,4%. Dengan demikian, kepuasan anggota (Z) berpengaruh langsung terhadap loyalitas anggota (Y).

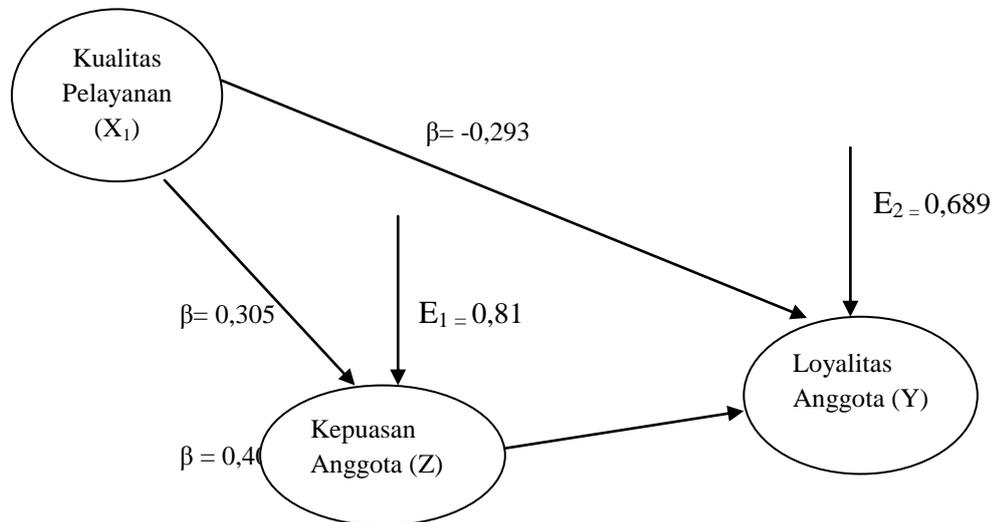
**Gambar 4.10**  
**Hubungan Kepuasan Anggota (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y)**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**



Berdasarkan Gambar 4.10 diatas dapat dijelaskan bahwa Z berpengaruh terhadap Y (beta 0,308), artinya apabila kepuasan anggota mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota sebesar 30,8%. Dengan demikian, kepuasan anggota (Z) berpengaruh langsung terhadap loyalitas anggota (Y).

d. Substruktur 4: Pengaruh X1 terhadap Y melalui Z

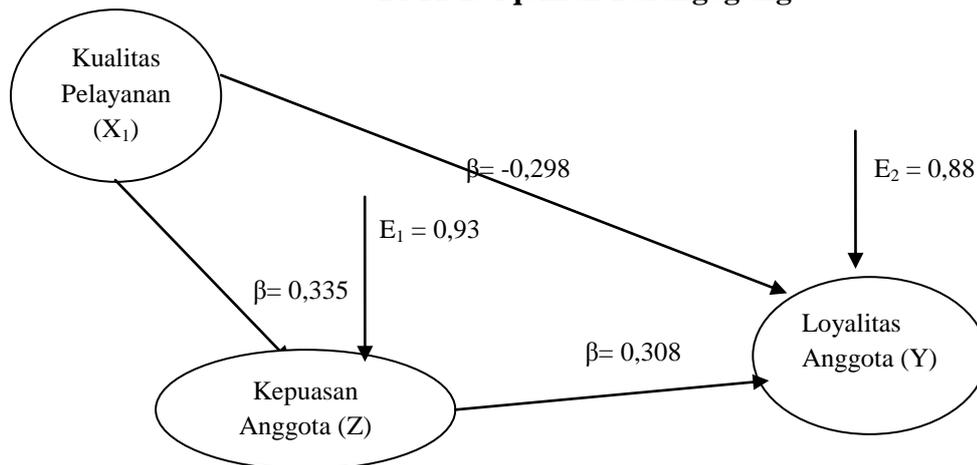
**Gambar 4.11**  
**Hubungan Struktur Variabel X<sub>1</sub> terhadap Y melalui Z**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



Berdasarkan Gambar 4.9 diatas dapat dijelaskan bahwa X1 berpengaruh terhadap Y (beta -0,293), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menurunkan loyalitas anggota sebesar 29,3%. X1 berpengaruh terhadap Z (beta 0,305), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 30,5% dan Z berpengaruh terhadap Y (beta 0,404), artinya apabila kepuasan anggota mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 40,4%. Dengan demikian, X1 berpengaruh tidak langsung terhadap Y melalui Z dengan beta  $-0,293 + (0,305 \times 0,404) = -0,41622$ , artinya bahwa kualitas pelayanan akan mengalami

penambahan 1 satuan maka akan menurunkan loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebesar -41,6%. Jadi, Z berstatus sebagai variabel *intervening*.

**Gambar 4.12**  
**Hubungan Struktur Variabel  $X_1$  terhadap Y melalui Z**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

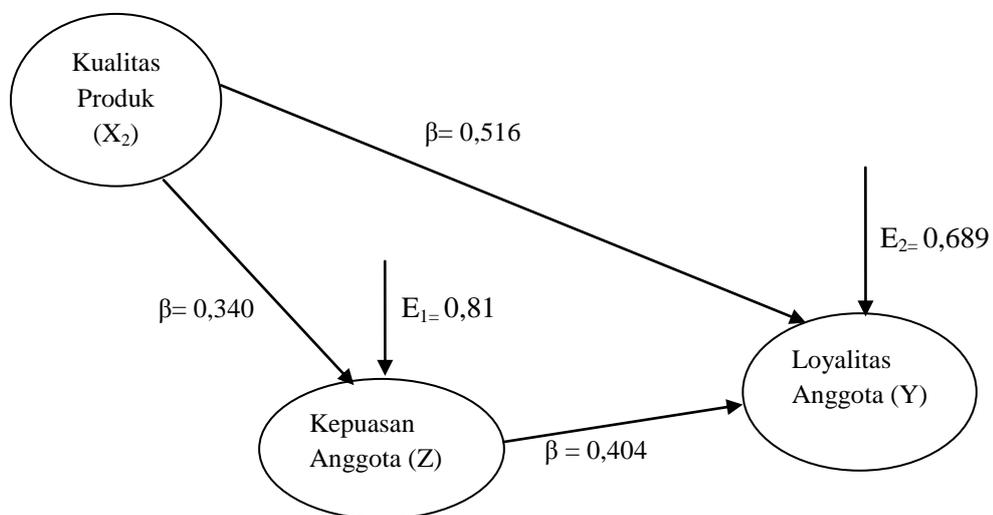


Berdasarkan Gambar 4.12 diatas dapat dijelaskan bahwa  $X_1$  berpengaruh terhadap Y (beta -0,298), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menurunkan loyalitas anggota sebesar 29,8%.  $X_1$  berpengaruh terhadap Z (beta 0,335), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 33,5% dan Z berpengaruh terhadap Y (beta 0,308), artinya apabila kepuasan anggota mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 30,8%. Dengan demikian,  $X_1$  berpengaruh tidak langsung terhadap Y melalui Z dengan beta  $-0,298 + (0,335 \times 0,308) = -$

0,40118, artinya bahwa kualitas pelayanan akan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menurunkan loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebesar -40,118%. Jadi, Z berstatus sebagai variabel *intervening*.

**e. Substruktur 5: Pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y melalui Z**

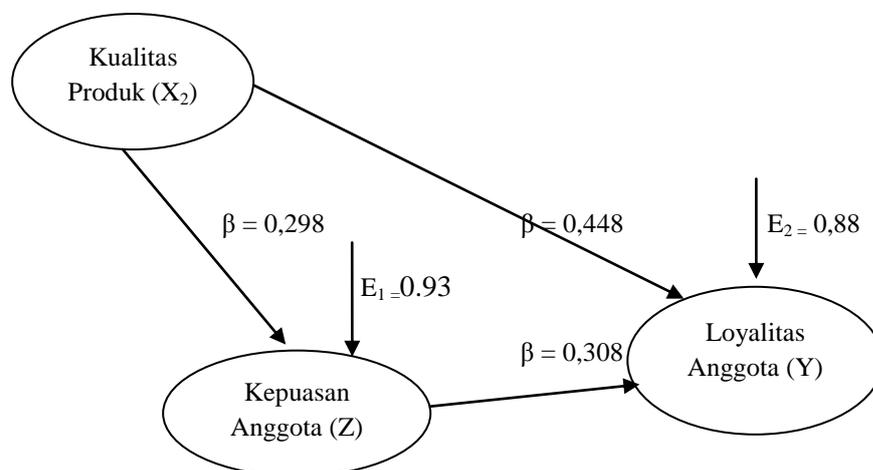
**Gambar 4.13**  
**Hubungan Struktur Variabel X<sub>2</sub> terhadap Y melalui Z**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



Berdasarkan Gambar 4.13 diatas dapat dijelaskan bahwa X<sub>2</sub> berpengaruh terhadap Y (beta 0,516), artinya apabila kualitas produk mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota sebesar 51,6%. X<sub>2</sub> berpengaruh terhadap Z (beta 0,340), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 34,0% dan Z berpengaruh terhadap Y (beta 0,404), artinya apabila kepuasan anggota mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan loyalitas anggota

sebesar 40,4%. Dengan demikian,  $X_2$  berpengaruh tidak langsung terhadap  $Y$  melalui  $Z$  dengan beta  $0,516 + (0,340 \times 0,404) = 0,65336$ , artinya bahwa kualitas produk akan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebesar 65,3%. Jadi,  $Z$  berstatus sebagai variabel *intervening*

**Gambar 4.14**  
**Hubungan Struktur Variabel  $X_2$  terhadap  $Y$  melalui  $Z$**   
**BMT Istiqomah Tulungagung**

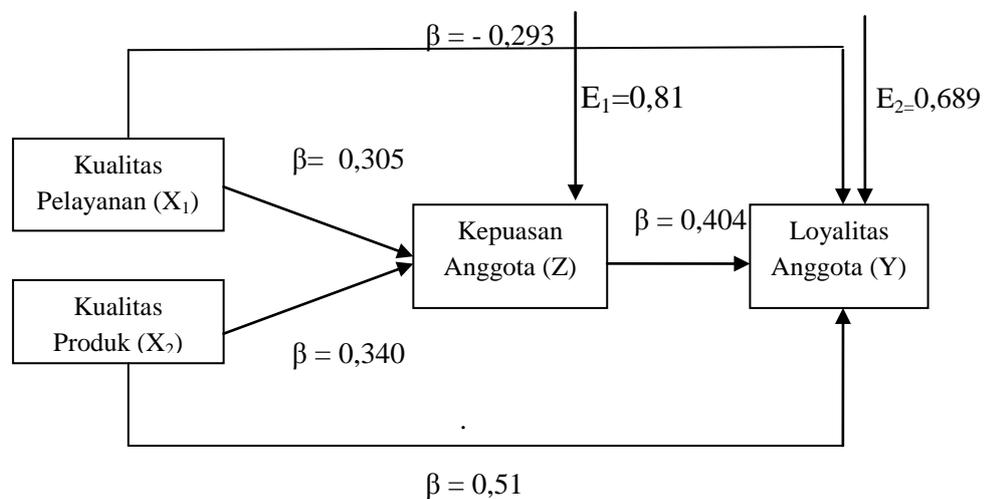


Berdasarkan Gambar 4.12 diatas dapat dijelaskan bahwa  $X_2$  berpengaruh terhadap  $Y$  (beta 0,448), artinya apabila kualitas produk mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota sebesar 44,8%.  $X_2$  berpengaruh terhadap  $Z$  (beta 0,298), artinya apabila kualitas pelayanan mengalami penambahan 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 29,8% dan  $Z$  berpengaruh terhadap  $Y$  (beta 0,308), artinya apabila kepuasan anggota mengalami penambahan 1 satuan maka akan

meningkatkan loyalitas anggota sebesar 30,8%. Dengan demikian, X2 berpengaruh tidak langsung terhadap Y melalui Z dengan beta  $0,448 + (0,298 \times 0,308) = 0,539784$ , artinya bahwa kualitas produk akan mengalami penambahan 1 satuan maka akan menaikkan loyalitas anggota melalui kepuasan anggota sebesar 53,9784%. Jadi, Z berstatus sebagai variabel *intervening*

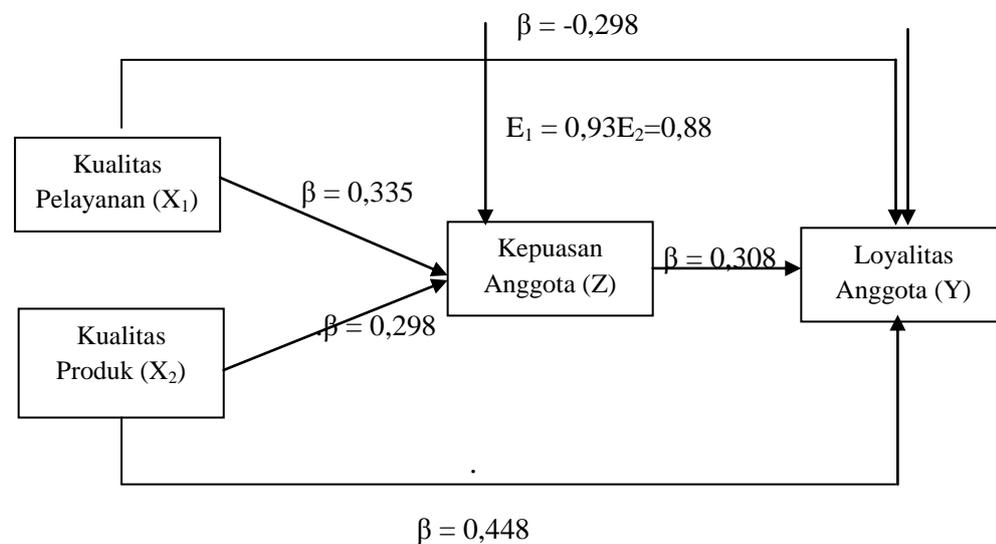
Berdasarkan hasil dari koefisien jalur substruktur 1 sampai dengan substruktur 4, maka dapat digambarkan secara keseluruhan hubungan struktur variabel X1, X2 terhadap Y melalui Z adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.15**  
**Model Analisis Jalur**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**



**Gambar 4.16**

**Model Analisis Jalur  
BMT Istiqomah Tulungagung**



Berdasarkan Gambar 4.13 dan Gambar 4,14 maka dapat disimpulkan rangkuman pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.45**  
**Rangkuman Analisis Jalur**  
**KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar**

Pengaruh variabel	Pengaruh Kausal		Sisa $E_1$ dan $E_2$	Total
	Tidak Langsung			
	Langsung	Melalui Z		
$X_1$ terhadap Y	-0,293	-	-	-0,293
	-	(0,305 x 0,404)	-	0,12322
$X_2$ terhadap Y	0,516	-	-	0,516
	-	(0,340 x 0,404)	-	0,13736
Z terhadap Y	0,404	-	-	0,404
$X_1, X_2, Z$ terhadap Y	0,311	-	0,689	1,00
$X_1$ terhadap Z	0,305	-	-	0,305
$X_2$ terhadap Z	0,340	-	-	0,340
$X_1, X_2$ terhadap Z	0,190	-	0,81	1,00

Sumber: Data peneliti diolah,2019

Maka , persamaan struktural pada penelitian ini adalah:

$$Z = 0,305 X_1 + 0,340 X_2 + E_1$$

$$Y = -0,293 X_1 + 0,516 Z + 0,404 + E_2$$

Dari Tabel 4.45 di atas maka dapat disimpulkan bahwa analisis jalur dapat diketahui sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ) secara langsung sebesar -0,293. Sedangkan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) melalui Kepuasan Anggota ( $Z$ ) terhadap Loyalitas secara tidak langsung sebesar 0,12322. Sehingga Anggota KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar akan loyal dengan kualitas pelayanan dengan syarat anggota harus merasakan kepuasan terlebih dahulu, dapat diketahui bahwa  $-0,293 < 0,12322$ .
2. Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ) secara langsung sebesar 0,516. Sedangkan Kualitas Produk ( $X_2$ ) melalui Kepuasan Anggota ( $Z$ ) terhadap Loyalitas secara tidak langsung sebesar 0,13736. Sehingga Anggota KSU Syariah Al-Mizan Wlingi Blitar akan loyal dengan kualitas produk dengan tanpa syarat anggota langsung akan loyal, dapat diketahui bahwa  $0,516 > 0,13736$ .
3. Pengaruh langsung dari Kepuasan Anggota ( $Z$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ) sebesar 0,404.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ) dan Kepuasan Anggota ( $Z$ ) terhadap Loyalitas Anggota ( $Y$ ) Secara bersama-sama sebesar 1,00.
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Anggota ( $Z$ ) sebesar 0,305. Sedangkan pengaruh Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Anggota ( $Z$ ) sebesar 0,340.

6. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Anggota ( $Z$ ) Secara bersama-sama sebesar 1,00.

**Tabel 4.46**  
**Rangkuman Analisis Jalur**  
**BMT Istiqomah Tulungagung**

Pengaruh variabel	Pengaruh Kausal		Sisa $E_1$ dan $E_2$	Total
	Tidak Langsung			
	Langsung	Melalui Z		
$X_1$ terhadap Y	-0,298	-	-	-0,298
	-	(0,335 x 0,308 )	-	0,10318
$X_2$ terhadap Y	0,448	-	-	0,448
	-	(0,298 x 0,308)	-	0,091784
Z terhadap Y	0,308	-	-	0,308
$X_1, X_2, Z$ terhadap Y	0,12	-	0,88	1,00
$X_1$ terhadap Z	0,335	-	-	0,335
$X_2$ terhadap Z	0,298	-	-	0,298
$X_1, X_2$ terhadap Z	0,07	-	0,93	1,00

Sumber: Data peneliti diolah, 2019

Maka , persamaan struktural pada penelitian ini adalah:

$$Z = 0,335 X_1 + 0,298 X_2 + E_1$$

$$Y = - 0,298 X_1 + 0,448 + 0,308 + E_2$$

Dari Tabel 4.45 di atas maka dapat disimpulkan bahwa analisis jalur dapat diketahui sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ) secara langsung sebesar - 0,298. Sedangkan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) melalui Kepuasan Anggota ( $Z$ ) terhadap Loyalitas secara tidak langsung sebesar 0,10318. Sehingga Anggota BMT Istiqomah Tulungagung akan loyal dengan kualitas pelayanan dengan syarat anggota harus merasakan kepuasan terlebih dahulu, dapat diketahui bahwa  $-0,298 < 0,10318$ .
2. Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas ( $Y$ ) secara langsung sebesar 0,448. Sedangkan Kualitas Produk ( $X_2$ ) melalui Kepuasan Anggota ( $Z$ ) terhadap

Loyalitas secara tidak langsung sebesar 0,091784. Sehingga Anggota BMT Istiqomah Tulungagung akan loyal dengan kualitas produk dengan tanpa syarat anggota langsung akan loyal, dapat diketahui bahwa  $0,448 > 0,091784$ .

3. Pengaruh langsung dari Kepuasan Anggota (Z) terhadap Loyalitas (Y) sebesar 0,308.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Kepuasan Anggota (Z) terhadap Loyalitas Anggota (Y) Secara bersama-sama sebesar 1,00.
5. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Anggota (Z) sebesar 0,335. Sedangkan pengaruh Kualitas Produk ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Anggota (Z) sebesar 0,298.
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Anggota (Z) Secara bersama-sama sebesar 1,00.