

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BMT Istiqomah Tulungagung

1. Sejarah Umum Berdirinya BMT Istiqomah Tulungagung

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah BMT Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidani oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.

Pada awal operasionalnya BMT Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantorpun masih sangat sederhana, yang semuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan BMT tersebut. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum

dari KSM menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Kantor Koperasi dan UKM Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Kantor Koperasi dan UKM maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002.

Dengan terbitnya SK tersebut maka telah berdiri koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung, dan setelah menjadi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung. Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam forum RAT tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan Kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operisional.

Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM. Dari sanalah

denyut nadi organisasi dipompakan. Namun demikian, sekalipun sudah tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain, yaitu penataan sistem peningkatan SDM dan etos kerja.

2. Struktur Organisasi

Tabel 4.1
Susunan Pengurus

No	Nama	Jabatan	Alamat
1	Nursalim, SS	Ketua	Jl. Jalan Dahlia 09 Karangrejo
2	Adib Makarim, Sag	Sekretaris	Tunggulsari Kedungwaru
3	Yoyok Sunaryo,SE.	Bendahara	Ngranti Boyolangu

Sumber : Buku RAT BMT Istiqomah Tulungagung

Tabel 4.2
Susunan Pengawas

No	Nama	Jabatan	Alamat
1	KH. Muhsin Ghozali	Pengawas Syariah	Bolu Punjul Karangrejo
2	Winarto, S.Ag	Pengawas Adm & Keu	Gendingan Kedungwaru
3	H.Imam Mustakim	Pengawas Org & Kelemb	Krajan Ds/Kec. Karangrejo

Sumber : Buku RAT BMT Istiqomah Tulungagung

Tabel 4.3
Susunan Pengelola

No	Nama	Jabatan	Alamat
1	M.Arif Jauhari, SH	Manajer	Karangrejo
2	Dini Indrawati, A.Md	Kasir	Sukorejo Karangrejo
3	Hetik Harnonik	Adm Pembiayaan	Ngujang Kedungwaru
4	Mugiono	Pembiayaan	Sendang
5	Heru Sunarko	Pembiayaan	Jl. Anggrek II Karangrejo

6	Andi Rosa W, SE	Pembiayaan	Sendang Tulungagung
7	Riska Putri Wijayanti	Pembukuan	Tugu Nglongsor Trenggalek
8	Zainul Fuad, SE	Manajer	Tiudan Gondang
9	Moh. Ersan Rifa'i	Pembiayaan	Majan Kedungwaru
10	Lisa Murnisari, SE	Pembukuan	Jl. IG Ngurah Rai Tulungagung
11	Shofa Sanaya	Kasir	Plosokandang Kedungwaru
12	Riko Antofanni	Pembiayaan	Majan Kedungwaru
13	Novan Ega Rahtama	Pembiayaan	Serut Boyolangu
14	M.Qoidul Umam	Pembiayaan	Plosokandang Kedungwaru
15	Sujai	Cleaning Service	Jl. Dahlia Karangrejo

Sumber : Buku RAT BMT Istiqomah Tulungagung

3. Tujuan, Visi, dan Misi

Tujuan : BMT Istiqomah bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta meningkatkan kekuatan dan posisi tawar pengusaha kecil bawah dan kecil menengah dengan pelaku ekonomi lain.

Visi :

- a. Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- b. Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

- c. Koperasi Syaria^h diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

Misi :

- a. Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- b. Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- c. Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syaria^h dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.⁶⁸

B. Gambaran Umum KOPWANSYAH Rohmah, Pucung Kidul, Boyolangu, Tulungagung

1. Sejarah Umum Berdirinya KOPWANSYAH Rohmah, Pucung Kidul, Boyolangu, Tulungagung

Kelahiran Koperasi Syariah di Indonesia dilandasi oleh Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor

⁶⁸ Buku *RAT BMT Istiqomah Tulungagung, 2018*

91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tanggal 10 September 2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Keputusan Menteri ini memfasilitas berdirinya Koperasi Syariah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) atau Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS), dengan adanya sistem ini membantu koperasi serba usaha di Indonesia memiliki unit jasa keuangan syariah.

Pemerintah dan berbagai pihak terus memberi dukungan kuat pada kegiatan pemberdayaan kaum perempuan Indonesia. Salah satu kegiatan pemberdayaan perempuan yang dilakukan melalui sektor ekonomi adalah usaha koperasi. Koperasi yang selama ini dikenal sebagai pilar dari perekonomian bangsa merupakan pilihan yang tepat bagi kaum perempuan dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga maupun kelompoknya. Apalagi saat ini peranan pemerintah dalam melindungi koperasi dari hambatan kekuatan yang besar dan jaringan yang kokoh, sehingga memungkinkan koperasi dan anggotanya bisa hidup sejahtera. Koperasi wanita merupakan satu badan usaha yang digerakkan oleh perempuan dan jenis operasioalnya merupakan simpan pinjam baik berpola konvensional ataupun berpola syariah.

Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul berdiri dan mulai beroperasi pada tanggal 25 Februari 2015, yang terletak di Desa Pucung Kidul RT/01 RW/01 Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Lokasi Koperasi Wanita Syariah ini dekat dengan Kantor Desa sehingga mudah diketahui dan mudah di jangkau karena

tempatnyanya yang strategis dekat dengan Kantor pelayanan masyarakat, selain itu juga dekat dengan rumah penduduk sehingga memungkinkan masyarakat untuk menggunakan jasa Koperasi Wanita Syariah. Dengan modal awal pendirian koperasi Rp. 28.300.000 yang terdiri dari simpanan wajib, simpanan pokok dan dana hibah. Penyetoran simpanan wajib sebesar Rp. 100.000 tiap bulan dan simpanan pokok yang telah disetor Rp. 4.100.000.

2. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul:

Tabel 4.4
Susunan Pengurus

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Supatmi Lestari	Ketua	Pucung Kidul
2.	Sinarsih	Sekretaris	Pucung Kidul
3.	Indah Wahyuningsih	Bendahara	Pucung Kidul

Sumber: Buku RAT Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, 2018

Tabel 4.5
Susunan Pengawas

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Siti Suwaibah	Koordinator	Pucung Kidul
2.	Fitriani	Anggota	Pucung Kidul

Sumber: Buku RAT Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, 2018

3. Tujuan, Visi, dan Misi

Tujuan : Meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat utama yang maju, adil, dan makmur.

Visi : Menjadi koperasi terbaik di Tulungagung

Misi :

- a. Menciptakan kesejahteraan bagi anggota yang berkesinambungan.
- b. Berdaya guna sebagai mitra strategis dan terpercaya bagi anggota.
- c. Berkontribusi dalam perkembangan perkoperasian di Indonesia.
- d. Mengelola koperasi dan unit usaha secara profesional dengan menerapkan prinsip “*Good Corporate Governance*”.⁶⁹

C. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil sebagai responden adalah anggota pada BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung.

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

⁶⁹ Sumber: Buku RAT Koperasi Wanita Syariah Rohmah, 2018

Tabel 4.6
Jenis Kelamin Responden BMT Istiqomah Tulungagung

Jenis Kelamin	Jumlah	Porsentase
Laki-laki	49	49,5%
Perempuan	50	50,5%
Total	99	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah responden terbanyak adalah perempuan yaitu 50,5%, jika dibandingkan dengan responden laki-laki yang hanya 49,5% dari total responden.

Sedangkan data mengenai jenis kelamin responden pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Jenis Kelamin Responden KOPWANSYAH Rohmah

Jenis Kelamin	Jumlah	Porsentase
Laki-laki	-	-
Perempuan	50	100%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mengisi kuesioner dari 50 responden ternyata sebanyak 50 responden atau 100% adalah berjenis kelamin wanita semua.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8
Usia Responden BMT Istiqomah Tulungagung

Usia	Jumlah	Prosentase
21 tahun - 30 tahun	7	14%
31 tahun - 40 tahun	15	30%
41 tahun - 50 tahun	25	50%
≥ 50 tahun	3	6%
Total	99	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa usia responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah responden dengan usia sekitar 41 tahun – 50 tahun dengan jumlah sebanyak 25 responden atau 50% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden dengan usia sekitar diatas 50 tahun dengan prosentase 6%.

Sedangkan data mengenai usia responden pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Usia Responden KOPWANSYAH Rohmah

Usia	Jumlah	Prosentase
21 tahun – 30 tahun	9	18%
31 tahun – 40 tahun	30	60%
41 tahun – 50 tahun	11	22%
≥ 50 tahun	-	-
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa usia responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah

responden dengan usia sekitar 31 tahun – 40 tahun dengan jumlah sebanyak 30 responden atau 60% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden dengan usia sekitar 21 tahun – 30 tahun dengan prosentase 18%.

3. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Tingkat Pendidikan Responden BMT Istiqomah Tulungagung

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	7	14%
SMP/Sederajat	10	20%
SMA/Sederajat	14	28%
Diploma	-	-
S1/ S2/ S3	11	22%
lain-lain	8	16%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah sebanyak 14 responden atau 28% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan SD dengan prosentase 14%. Dan diluar pendidikan sebanyak 8 responden atau 16% dari total responden.

Sedangkan data mengenai tingkat pendidikan responden pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Tingkat Pendidikan Responden KOPWANSYAH Rohmah

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD	-	-
SMP/Sederajat	11	22%
SMA/Sederajat	34	68%
Diploma	4	8%
S1/ S2/ S3	1	2%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah sebanyak 34 responden atau 68% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendidikan S1 dengan prosentase 2%.

4. Jenis Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai jenis pekerjaan responden anggota pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Jenis Pekerjaan Responden BMT Istiqomah Tulungagung

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS	3	6%
Pedagang	20	40%
Petani	14	28%
Industri	9	18%
Sektor Lain	4	8%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah responden dengan pekerjaan di bidang perdagangan dengan jumlah sebanyak 20 responden atau 40% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden PNS dengan prosentase 6%.

Sedangkan data mengenai jenis pekerjaan responden pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Jenis Pekerjaan Responden KOPWANSYAH Rohmah

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS	2	4%
Pedagang	25	50%
Petani	4	8%
Industri	10	20%
Sektor Lain	9	18%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah responden dengan pekerjaan di bidang perdagangan dengan jumlah sebanyak 25 responden atau 50% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden dengan usaha di bidang PNS dengan prosentase 4%.

5. Tingkat Pendapatan Responden/ bulan

Adapun data mengenai tingkat pendapatan responden pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Tingkat Pendapatan Responden BMT Istiqomah Tulungagung

Pendapatan	Jumlah	Prosentase
≤ Rp 500.000	11	22%
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	12	24%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	9	18%
Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	8	16%
≥ Rp 3.000.000	10	20%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah responden dengan tingkat pendapatan Rp 500.000 – Rp 1.000.000 dengan jumlah sebanyak 12 responden atau 24% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendapatan Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000 dengan prosentase 16%.

Sedangkan data mengenai tingkat pendapatan responden pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15
Tingkat Pendapatan Responden KOPWANSYAH Rohmah

Pendapatan	Jumlah	Prosentase
≤ Rp 500.000	-	-
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	6	12%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	30	60%
Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	13	26%
≥ Rp 3.000.000	1	2%
Total	50	100%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa tingkat pendapatan responden yang diambil sebagai sampel paling banyak adalah responden dengan tingkat pendapatan Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 dengan jumlah sebanyak 30 responden atau 60% dari total responden, dan yang paling sedikit adalah responden dengan tingkat pendapatan \geq Rp 3.000.000 dengan prosentase 2%.

D. Deskripsi Variabel

Dari kuesioner yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri dari 15 pertanyaan dan di bagi dalam 3 kategori, yaitu:

1. 5 soal digunakan untuk mengukur etika pelayanan (X_1);
2. 5 soal digunakan untuk mengukur penerapan nilai-nilai islam (X_2);
3. 5 soal digunakan untuk mengukur kepuasan anggota (Y)

Dalam penentuan skala, maka digunakan pengukuran atau rentang skala. Untuk penentuan rentang skala, item pertanyaan dengan rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS : Rentang Skala

m : Skor Tertinggi pada skala

n : Skor terendah pada skala

b : Jumlah kelas (kategori) yang kita buat

Kemudian perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$RS : \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8$$

Standar untuk kategori kelas adalah:

- a. 1,00 – 1,80 = Sangat Buruk
- b. 1,81 – 2,60 = Buruk
- c. 3,41 – 4,20 = Baik
- d. 4,21 – 5,00 = Sangat Baik

Menggambarkan tanggapan responden dan menguraikan secara rinci jawaban dari setiap responden dimana dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala perhitungan skor tiap variabel sebagai berikut:⁷⁰

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan :

RS : Rentang Skala

n : Jumlah Sampel

m : jumlah alternatif jawaban tiap item

Sehingga hasil untuk BMT Istiqomah Tulungagung adalah

$$RS = \frac{92(5 - 1)}{5} = \frac{92(4)}{5} = \frac{368}{5} = 73,6$$

Sedangkan untuk hasil Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul adalah

⁷⁰ Husein Umar, *Riset Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Umum, 2005), Hlm 225

$$RS = \frac{50(5 - 1)}{5} = \frac{50(4)}{5} = \frac{200}{5} = 40$$

Berdasarkan rentang skala di atas, maka hasil yang diperoleh dari jawaban responden akan dipaparkan deskripsinya berikut ini:

1. Variabel Etika Pelayanan (X_1)

Etika pelayanan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan 4 indikator dengan 5 pertanyaan. Indikator etika pelayanan adalah sikap dan perilaku, kemampuan, penampilan, dan perhatian. Data yang terkumpul dari jawaban responden tentang prosedur pengajuan dapat dijelaskan secara rinci pada setiap itemnya, sehingga untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

a. Indikator sikap dan perilaku ($X_{1.1}$)

Tabel 4.16
Hasil kuesioner pertanyaan($X_{1.1.1}$)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan di BMT Istiqomah Tulungagung selalu bersikap ramah dan sopan terhadap semua anggota	Sangat setuju	5	16	17%	80
	Setuju	4	61	66%	244
	Netral	3	15	16%	45
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	369
Rata-rata skor					4,01

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 17%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 61 responden atau 66%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 16%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap semua anggota

Tabel 4.17
Hasil kuesioner pertanyaan (X1.1.1)
Kopwasyah rohmah pucung kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan di BMT Istiqomah Tulungagung selalu bersikap ramah dan sopan terhadap semua anggota	Sangat setuju	5	1	2%	5
	Setuju	4	43	86%	172
	Netral	3	6	12%	18
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	195
Rata-rata skor					3,9

Sumber : Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 86%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 12%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal

ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap semua anggota

Tabel 4.18
Hasil kuesioner pertanyaan(X1.1.2)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah sikap karyawan di lembaga tersebut dapat membuat anggota merasa aman dan nyaman	Sangat setuju	5	14	15%	70
	Setuju	4	63	68%	252
	Netral	3	15	16%	45
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	367
Rata-rata skor					3,98

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.18 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 63 responden atau 68%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 16%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika sikap karyawan dapat membuat anggota merasa aman dan nyaman

Tabel 4.19
Hasil kuesioner pertanyaan (X1.1.2)
Kopwasyah rohmah pucung kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah sikap karyawan di lembaga tersebut dapat membuat anggota merasa aman dan nyaman	Sangat setuju	5	1	2%	5
	Setuju	4	43	86%	172
	Netral	3	6	12%	18
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	195
Rata-rata skor					3,9

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.19 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 responden atau 2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 43 responden atau 86%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 6 responden atau 12%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika sikap karyawan dapat membuat anggota merasa aman dan nyaman.

b. Indikator Kemampuan (X1.2)

Tabel 4.20
Hasil kuesioner pertanyaan(X1.2.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan di lembaga selalu memberikan kemudahan anggota dalam melakukan transaksi pembiayaan	Sangat setuju	5	27	29%	135
	Setuju	4	49	53%	196
	Netral	3	16	17%	48
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	378
Rata-rata skor					4,11

Sumber: Data hasil SPSS diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.20 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 27 responden atau 29%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 53%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 17%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju

jika lembaga memberikan kemudahan anggota dalam melakukan transaksi pembiayaan

Tabel 4.21
Hasil kuesioner pertanyaan(X1.2.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan di lembaga selalu memberikan kemudahan anggota dalam melakukan transaksi pembiayaan	Sangat setuju	5	1	2%	5
	Setuju	4	41	82%	164
	Netral	3	8	16%	24
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	193
Rata-rata skor					3,86

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.21 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 1 responden atau 2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 82%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 16%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal

ini berarti menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan memberikan kemudahan anggota dalam melakukan transaksi pembiayaan.

Tabel 4.22
Hasil kuesioner pertanyaan(X1.2.2)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap saat mendengar keluhan anggota	Sangat setuju	5	24	26%	120
	Setuju	4	49	53%	196
	Netral	3	19	21%	57
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	373
Rata-rata skor					4,05

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.22 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 responden atau 26%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 49 responden atau 53%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 19 responden atau 21%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika

karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap saat mendengar keluhan anggota.

Tabel 4.23
Hasil kuesioner pertanyaan(X1.2.2)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap saat mendengar keluhan anggota	Sangat setuju	5	0	0	0
	Setuju	4	45	90%	180
	Netral	3	5	10%	15
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	195
Rata-rata skor					3,9

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 90%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 5 responden atau 10%. Yang menyatakan sangat setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika

karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap saat mendengar keluhan dari anggota.

c. Indikator Penampilan (X1.3)

Tabel 4.24
Hasil kuesioner pertanyaan(X1.3.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan di lembaga tersebut berpenampilan rapi dan sopan	Sangat setuju	5	17	18%	85
	Setuju	4	60	65%	240
	Netral	3	15	16%	45
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	370
Rata-rata skor					4,02

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.24 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 18%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 60 responden atau 65%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 15 responden atau 16%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama

sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan di lembaga tersebut harus berpenampilan rapi dan sopan.

Tabel 4.25
Hasil kuesioner pertanyaan(X1.3.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan di lembaga tersebut berpenampilan rapi dan sopan	Sangat setuju	5	10	20%	50
	Setuju	4	21	42%	84
	Netral	3	19	38%	57
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	191
Rata-rata skor					3,82

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.25 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 20%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 42%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 19 responden atau 38%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika

karyawan di lembaga tersebut harus berpenampilan rapi dan sopan agar anggota merasa tertarik dengan penampilan karyawan.

d. Indikator Shiddiq (jujur) (X2.1)

Tabel 4.26
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.1.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah lembaga dalam menawarkan produknya sudah sesuai dengan nilai-nilai islam	Sangat setuju	5	14	15%	70
	Setuju	4	62	67%	248
	Netral	3	16	17%	48
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	366
Rata-rata skor					3,97

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.26 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 67%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 17%.

Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan di lembaga harus menawarkan produknya sesuai dengan nilai-nilai islam.

Tabel 4.27
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.1.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah lembaga dalam menawarkan produknya sudah sesuai dengan nilai-nilai islam	Sangat setuju	5	16	32%	80
	Setuju	4	32	64%	128
	Netral	3	2	4%	6
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	214
Rata-rata skor					4,28

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.27 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden atau 15%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 62 responden atau 67%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 17%.

Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan di lembaga harus menawarkan produknya sesuai dengan nilai-nilai islam.

e. Indikator Amanah (tanggungjawab) (X2.2)

Tabel 4.28
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.2.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah prosedur pembiayaan di lembaga sudah sesuai dengan nilai-nilai islam	Sangat setuju	5	26	28%	130
	Setuju	4	48	52%	192
	Netral	3	18	19%	54
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	376
Rata-rata skor					4,08

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.28 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden atau 28%, kemudian

yang menyatakan setuju sebanyak 48 responden atau 52%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 18 responden atau 19%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika prosedur pembiayaan di lembaga sesuai dengan nilai-nilai islam.

Tabel 4.29
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.2.2)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah prosedur pembiayaan di lembaga sudah sesuai dengan nilai-nilai islam	Sangat setuju	5	8	16%	40
	Setuju	4	40	80%	160
	Netral	3	2	4%	6
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	206
Rata-rata skor					4,12

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.29 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden atau 16%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 40 responden atau 80%, sedangkan untuk

nilai yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 4%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika prosedur pembiayaan yang ada di lembaga sesuai dengan nilai-nilai islam.

f. Indikator 'Adl (keadilan) (X2.3)

Tabel 4.30
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.3.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah lembaga menerapkan prinsip keadilan dengan cara diberlakukannya sistem bagi hasil (<i>profit and loss sharing</i>)	Sangat setuju	5	31	34%	155
	Setuju	4	29	31%	116
	Netral	3	32	35%	96
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	367
Rata-rata skor					3,98

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.30 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 31 responden atau 34%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 29 responden atau 31%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 32 responden atau 35%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika lembaga telah menerapkan prinsip keadilan dengan cara diberlakukannya sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*).

Tabel 4.31
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.3.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah lembaga menerapkan prinsip keadilan dengan cara diberlakukannya sistem bagi hasil (<i>profit and loss sharing</i>)	Sangat setuju	5	16	32%	80
	Setuju	4	31	62%	124
	Netral	3	3	6%	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	213
Rata-rata skor					4,26

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.31 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden atau 32%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 62%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 6%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika lembaga telah menerapkan prinsip keadilan dengan cara diberlakukannya sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*).

g. Indikator *Fhatonah* (cerdas) (X2.4)

Tabel 4.32
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.4.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan dilembaga sudah menguasai tentang produk-produk syariah	Sangat setuju	5	29	31%	145
	Setuju	4	41	44%	205
	Netral	3	22	24%	66
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	416
Rata-rata skor					4,52

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.32 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 29 responden atau 31%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 41 responden atau 44%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 22 responden atau 24%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan di lembaga sudah menguasai tentang produk-produk syariah.

Tabel 4.33
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.4.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah karyawan dilembaga sudah menguasai tentang produk-produk syariah	Sangat setuju	5	13	26%	65
	Setuju	4	37	74%	148
	Netral	3	0	0	0
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	213
Rata-rata skor					4,26

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.33 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 26%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 37 responden atau 74%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan di lembaga sudah menguasai tentang produk-produk tentang syariah islam.

h. Indikator *Thabligh* (bersikap komunikatif) (X2.5)

Tabel 4.34
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.5.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah dalam pelayanannya lembaga sudah sesuai dengan nilai islam	Sangat setuju	5	20	22%	100
	Setuju	4	58	63%	232
	Netral	3	14	15%	42
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	374
Rata-rata skor					4,06

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.34 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 responden atau 22%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 58 responden atau 63%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 14 responden atau 15%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika dalam pelayanannya di lembaga sudah sesuai dengan nilai – nilai islam.

Tabel 4.35
Hasil kuesioner pertanyaan(X2.5.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah dalam pelayanannya lembaga sudah sesuai dengan nilai islam	Sangat setuju	5	15	30%	45
	Setuju	4	33	66%	132
	Netral	3	2	4%	6
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	183
Rata-rata skor					3,66

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.35 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 responden atau 30%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 33 responden atau 66%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 4%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika karyawan dalam menawarkan produknya di lembaga sudah sesuai dengan nilai – nilai islam.

i. Indikator Puas Dengan Produk (X3.1)

Tabel 4.36
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.1.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah lembaga memiliki kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota	Sangat setuju	5	7	8%	35
	Setuju	4	82	89%	328
	Netral	3	3	3%	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	372

Rata-rata skor	4,04
----------------	------

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.36 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 8%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 82 responden atau 89%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 3%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika lembaga memiliki kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota.

Tabel 4.37
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.1.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah lembaga memiliki kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota	Sangat setuju	5	5	10%	25
	Setuju	4	42	84%	168
	Netral	3	3	6%	9
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	202

Rata-rata skor	4,04
----------------	------

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.37 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 5 responden atau 10%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 42 responden atau 84%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 6%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika lembaga memiliki kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan anggota.

Tabel 4.38
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.1.2)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota merasa puas dengan beragam produk yang ditawarkan oleh lembaga	Sangat setuju	5	9	10%	45
	Setuju	4	71	77%	284
	Netral	3	12	13%	36
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0

Jumlah	92	100%	365
Rata-rata skor			3,96

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.38 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 9 responden atau 10%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 71 responden atau 77%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 13%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota merasa puas dengan beragam produk yang ditawarkan oleh lembaga.

Tabel 4.39
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.1.2)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota merasa puas dengan beragam produk yang ditawarkan oleh lembaga	Sangat setuju	5	4	8%	20
	Setuju	4	35	70%	140
	Netral	3	11	22%	33
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0

Jumlah	50	100%	193
Rata-rata skor			3,86

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.39 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 8%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 35 responden atau 70%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 11 responden atau 22%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota merasa puas dengan beragam produk yang ditawarkan oleh lembaga.

j. Indikator menyenangkan (X3.2)

Tabel 4.40
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.2.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota senang dengan fasilitas pelengkap yang disediakan oleh lembaga yang membuat nyaman dalam melakukan transaksi	Sangat setuju	5	13	14%	65
	Setuju	4	69	75%	276
	Netral	3	10	11%	30

	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	371
Rata-rata skor					4,03

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.40 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 69 responden atau 75%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 10 responden atau 11%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota senang dengan fasilitas pelengkap yang disediakan oleh lembaga yang membuat nyaman dalam melakukan transaksi.

Tabel 4.41
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.2.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota senang dengan fasilitas pelengkap yang disediakan oleh lembaga yang membuat nyaman dalam melakukan transaksi	Sangat setuju	5	2	4%	10
	Setuju	4	46	92%	184
	Netral	3	2	4%	6
	Tidak Setuju	2	0	0	0

	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	200
Rata-rata skor					4

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.41 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 2 responden atau 4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 46 responden atau 92%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 4%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota senang dengan fasilitas pelengkap yang disediakan dari lembaga yang membuat nyaman anggota dalam melakukan transaksi.

k. Indikator Ramah dan Sopan (X3.3)

Tabel 4.42
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.3.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota merasa puas dengan kemampuan,keramahan dan kesopanan serta kepercayaan yang dimiliki karyawan dalam melayani anggota	Sangat setuju	5	13	14%	65
	Setuju	4	75	81%	300

	Netral	3	4	4%	12
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	377
Rata-rata skor					4,09

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.42 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 13 responden atau 14%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 75 responden atau 81%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 4 responden atau 4%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota merasa puas dengan kemampuan, keramahan dan kesopanan serta kepercayaan yang dimiliki karyawan dalam melayani anggota.

Tabel 4.43
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.3.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota merasa puas dengan kemampuan, keramahan dan kesopanan serta kepercayaan yang dimiliki karyawan dalam melayani anggota	Sangat setuju	5	3	6%	15
	Setuju	4	45	90%	180
	Netral	3	2	4%	6
	Tidak	2	0	0	0

	Setuju				
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			50	100%	201
Rata-rata skor					4,02

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.43 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 45 responden atau 90%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 4%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota merasa puas dengan kemampuan, keramahan dan kesopanan serta kepercayaan yang dimiliki karyawan dalam melayani anggota.

1. Indikator puas dengan harganya (X3.4)

Tabel 4.44
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.4.1)
BMT Istiqomah Tulungagung

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota ingin kembali lagi melakukan pembiayaan di lembaga tersebut	Sangat setuju	5	17	18%	85
	Setuju	4	53	58%	212
	Netral	3	22	24%	66
	Tidak	2	0	0	0

	Setuju				
	Sangat tidak setuju	1	0	0	0
Jumlah			92	100%	363
Rata-rata skor					3,94

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.44 diketahui bahwa dari 92 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 18%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden atau 58%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 22 responden atau 24%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota melakukan pembiayaan lagi di lembaga tersebut.

Tabel 4.45
Hasil kuesioner pertanyaan(X3.4.1)
Kopwansyah Rohmah Pucung Kidul

Item pertanyaan	Pilihan jawaban	Skor	Frekuensi	Presentase (%)	Total skor
Apakah anggota ingin kembali lagi melakukan pembiayaan di lembaga tersebut	Sangat setuju	5	3	6%	15
	Setuju	4	31	62%	124
	Netral	3	16	32%	48
	Tidak Setuju	2	0	0	0
	Sangat tidak	1	0	0	0

	setuju			
Jumlah		50	100%	187
Rata-rata skor				3.74

Sumber: Data hasil SPSS Diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.45 diketahui bahwa dari 50 responden, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 31 responden atau 62%, sedangkan untuk nilai yang menyatakan netral sebanyak 16 responden atau 32%. Yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sama sekali. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung setuju jika anggota melakukan pembiayaan lagi di lembaga tersebut.

E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Setelah data hasil penelitian sudah terkumpul, maka selanjutnya pada bab IV akan dilakukan analisis yang sesuai dengan hipotesis yang sudah dikemukakan. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran angket/kuesioner kepada responden yakni anggota di BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul Boyolangu Tulungagung. Selanjutnya, dari hasil penyebaran angket tersebut diolah dengan *SPSS 16.0 for windows*, sehingga dari hasil pengolahan data tersebut dapat dilakukan analisis.

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.⁷¹ Data dinyatakan sah/valid apabila $r_{hitung} > r_{kritis}$ (0.30). Hasil pengujian validitas instrumen pada BMT Istiqomah Tulungagung, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.46
Hasil Uji Validitas pada BMT Istiqomah Tulungagung

Variabel	No. Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Etika Pelayanan (X1)	1	.371	Valid
	2	.308	Valid
	3	.319	Valid
	4	.399	Valid
	5	.340	Valid
Penerapan Nilai-nilai Islam (X2)	1	.308	Valid
	2	.302	Valid
	3	.342	Valid
	4	.340	Valid
	5	.396	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	1	.317	Valid
	2	.365	Valid
	3	.346	Valid
	4	.390	Valid
	5	.317	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel diatas seluruh item adalah valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item telah memenuhi persyaratan validitas dan shahih serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Sedangkan hasil pengujian validitas instrument pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

Tabel 4.47
Hasil Uji Validitas pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul

⁷¹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*,hlm. 75.

Variabel	No. Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Etika Pelayanan (X1)	1	.307	Valid
	2	.387	Valid
	3	.343	Valid
	4	.392	Valid
	5	.378	Valid
Penerapan Nilai-nilai Islam (X2)	1	.313	Valid
	2	.328	Valid
	3	.384	Valid
	4	.378	Valid
	5	.397	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	1	.349	Valid
	2	.360	Valid
	3	.306	Valid
	4	.346	Valid
	5	.476	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel diatas seluruh item adalah valid karena nilai Corrected Item-Total Correlation lebih besar dibanding 0.3. Dalam penelitian ini berarti semua item telah memenuhi persyaratan validitas dan shahih serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

2. Uji Reabilitas

Tujuan dari reabilitas ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten.⁷² Untuk mencapai tujuan tersebut, dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* yang diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 samapai 1. Instrument yang baik adalah yang memiliki nilai *Cronbrach's Alpha* > 0,60 maka dinyatakan reliable. Hasil pengujian reliabilitas penyebaran kuesioner pada BMT Istiqomah Tulungagung, adalah sebagai berikut :

⁷² *Ibid*, hlm. 77.

Tabel 4.48
Hasil Uji Reliabilitas pada BMT Istiqomah Tulungagung

Variabel	Cronbrach Alpha	N of Item
Etika Pelayanan (X1)	.614	5
Penerapan Nilai-nilai Islam (X2)	.634	5
Kepuasan Anggota (Y)	.688	5

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel diatas, nilai Cronbach's Alpha untuk semua variabel yaitu etika pelayanan (X1), penerapan nilai-nilai islam (X2) dan variabel kepuasan anggota (Y) diperoleh nilai lebih besar dari 0.60, ini berarti pernyataan dalam kuesioner pada penelitian dianggap reliabel.

Sedangkan hasil pengujian reliabilitas instrument pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

Tabel 4.49
Hasil Uji Reliabilitas di KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul

Variabel	Cronbrach Alpha	N of Item
Etika Pelayanan (X1)	.608	5
Penerapan Nilai-nilai Islam (X2)	.683	5
Kepuasan Anggota (Y)	.614	5

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel diatas, nilai Cronbach's Alpha untuk semua variabel yaitu pengetahuan etika pelayanan (X1), penerapan nilai-nilai islam (X2) dan variabel kepuasan anggota (Y) diperoleh nilai lebih besar dari 0.60, ini berarti pernyataan dalam kuesioner pada penelitian dianggap reliabel.

3. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah suatu variabel berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data dapat dideteksi dengan beberapa rasio salah satunya menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*.⁷³ Hasil pengujian normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.50
Hasil Uji Normalitas pada BMT Istiqomah Tulungagung

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.90857761
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.724
Asymp. Sig. (2-tailed)		.671
a. Test distribution is Normal.		

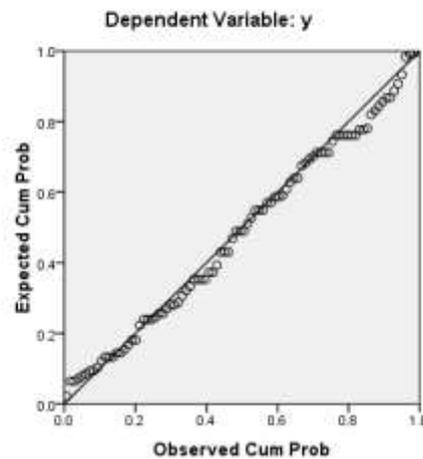
Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Untuk melihat data apakah berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Caranya dengan melihat nilai probabilitas atau Asymp. Sig. (2-tailed) kemudian membandingkannya dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil pengujian di atas maka dapat disimpulkan bahwa nilai sig. sebesar $0.671 > 0,05$ berarti data penelitian di atas berdistribusi normal.

⁷³ *Ibid*, hlm. 77-78.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas (Analisis Grafik) pada BMT Istiqomah Tulungagung

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Hasil pengujian dengan menggunakan grafik P-P Plots terlihat bahwa data-data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga data dinyatakan normal.

Sedangkan hasil pengujian normalitas instrument pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

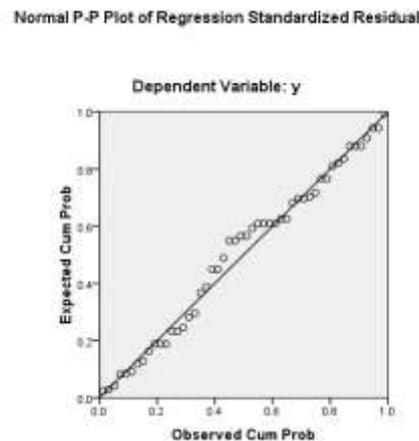
Tabel 4.51
Hasil Uji Normalitas pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.67218756
Most Extreme Differences	Absolute	.110
	Positive	.059
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		.780
Asymp. Sig. (2-tailed)		.578
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Hasil Pengelolaan Data SPSS Versi 16.

Untuk melihat data apakah berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Caranya dengan melihat nilai probabilitas atau Asymp. Sig. (2-tailed) kemudian membandingkannya dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Berdasarkan hasil pengujian di atas maka dapat disimpulkan bahwa nilai sig. sebesar $0.578 > 0,05$ berarti data penelitian di atas berdistribusi normal.

Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas (Analisis Grafik) pada KOPWANSYAH
Rohmah Pucung Kidul



Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Hasil pengujian dengan menggunakan grafik P-P Plots terlihat bahwa data-data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga data dinyatakan normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji *multikolinieritas* diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya *variable independen* yang memiliki kemiripan antar *variable independen* dalam suatu model. Untuk mendeteksi ada tidaknya *multikolinieritas* dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Semakin kecil nilai *Tolerance* dan semakin besar VIF maka semakin mendekati terjadinya masalah *multikolinieritas*. Dalam kebanyakan penelitian menyebutkan bahwa jika *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi

multikolinearitas.⁷⁴ Hasil pengujian *multikolinearitas* pada BMT

Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.52
Hasil Uji Multikolinieritas pada BMT Istiqomah Tulungagung

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.552	1.897		7.144	.000		
x1	.137	.067	.204	2.048	.044	.998	1.002
x2	.186	.069	.270	2.708	.008	.998	1.002

a. Dependent

Variable: y

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa:

- 1) Data dari variabel etika pelayanan (X_1) memiliki nilai tolerance $0.998 > 0.1$ serta nilai VIF $1.002 < 10$, maka data dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Data dari variabel penerapan nilai-nilai islam (X_2) memiliki nilai *tolerance* $0.998 > 0.1$ serta nilai VIF $1.002 < 10$, maka data dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Sedangkan hasil pengujian multikolinearitas instrument pada

KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

⁷⁴ Ali Mauludi, *Tehnik Belajar Statistika 2*,..... hlm. 202.

Tabel 4.53
Hasil Uji Multikolinieritas pada KOPWANSYAH Rohmah
Pucung Kidul
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5.525	1.885		2.931	.005		
Etika pelayanan	.279	.092	.313	3.043	.004	.869	1.151
Penerapan Nilai-nilai Islam	.413	.073	.581	5.649	.000	.869	1.151

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa:

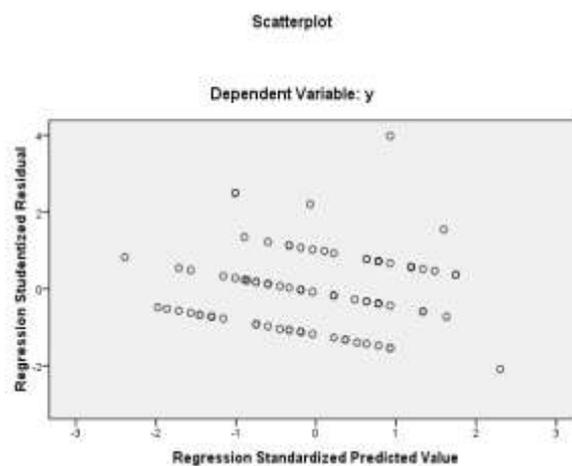
- 1) Data dari variabel etika pelayanan (X_1) memiliki nilai *tolerance* $0.869 > 0,1$ serta nilai VIF $1.151 < 10$, maka data dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.
- 2) Data dari variabel penerapan nilai-nilai islam (X_2) memiliki nilai *tolerance* $0.869 > 0,1$ serta nilai VIF $1.151 < 10$, maka data dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisita adalah uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi linier. Untuk mendeteksi ada tidaknya

heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* regresi. Jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah *heteroskedastisitas*. Hasil pengujian *heteroskedastisitas* pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3
Hasil Uji Heteroskedastisitas pada BMT Istiqomah Tulungagung

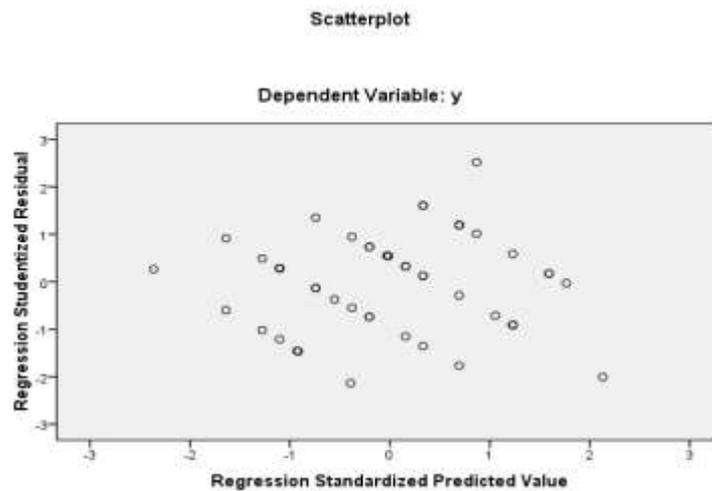


Sumber: Output SPSS Versi 16

Dari Scatterplots diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka model regresi tidak terjadi masalah *heteroskedastisitas*.

Sedangkan hasil pengujian *heteroskedastisitas* instrument pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

Gambar 4.4
Uji Heteroskedastisitas pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul



Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Dari Scatterplots diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka model regresi tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).⁷⁵ Hasil uji regresi pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

⁷⁵ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*,..... hlm. 405.

Tabel 4.54
Hasil Uji Regresi Linier Berganda pada BMT Istiqomah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.552	1.897		7.144	.000
x1	.137	.067	.204	2.048	.044
x2	.186	.069	.270	2.708	.008

a. Dependent

Variable: y

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16

Berdasarkan hasil pengujian regresi pada tabel diatas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13.552 + 0.137 X_1 + 0.186 X_2$$

- a. Nilai *constan* sebesar 13.552 menyatakan bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam dianggap konstan, maka kepuasan anggota nilainya sebesar 13.552
- b. Nilai 0.137 merupakan koefisien regresi X_1 yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel etika pelayanan, maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan anggota sebesar 0.137.

c. Nilai 0.186 merupakan koefisien regresi X_2 yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel penerapan nilai-nilai islam, maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan anggota memilih produk sebesar 0.186.

Sedangkan hasil pengujian heteroskedastisitas instrument pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

Tabel 4.55
Hasil Uji Regresi Linier Berganda pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.525	1.885		2.931	.005
Etika pelayanan (x1)	.279	.092	.313	3.043	.004
Penerapan nilai-nilai islam (x2)	.413	.073	.581	5.649	.000

a. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan hasil pengujian regresi pada tabel diatas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5.525 + 0.279 X_1 + 0.413 X_2$$

- a. Nilai *constan* sebesar 5.525 menyatakan bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam dianggap konstan, maka kepuasan anggota nilainya sebesar 5.525.
 - b. Nilai 0.279 merupakan koefisien regresi X_1 yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel etika pelayanan, maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan anggota sebesar 0.279.
 - c. Nilai 0.413 merupakan koefisien regresi X_2 yang menunjukkan bahwa setiap adanya upaya peningkatan sebesar satu satuan untuk variabel penerapan nilai-nilai islam, maka akan terjadi peningkatan pada kepuasan anggota memilih produk sebesar 0.413.
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.⁷⁶ Hasil pengujian koefisien determinasi pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.56
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada BMT Istiqomah Tulungagung

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.345 ^a	.119	.100	.91873

a. Predictors: (Constant), x2, x1

⁷⁶ Hartono, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, hlm. 210.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.345 ^a	.119	.100	.91873

b. Dependent Variable: y

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16

Berdasarkan tabel diatas, Adjusted R Square atau koefisien determinasi menunjukkan angka 0.100 yang artinya sebesar 10% variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam, dan sisanya sebesar 90% dapat dijelaskan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Sedangkan hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) instrument pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

Tabel 4.57
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	.568	.549	.686

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel diatas, Adjusted R Square atau koefisien determinasi menunjukkan angka 0.549 yang artinya sebesar 55% variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam, dan sisanya

sebesar 45% dapat dijelaskan variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian.

7. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tujuan dilakukan uji t adalah untuk mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan/ pengaruh dari masing-masing variabel bebas (*independen*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*),⁷⁷ apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika :

- 1) Nilai Sig. $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima.
- 2) Nilai Sig. $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak atau menerima H_a .

Hasil uji t pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.58
Hasil Uji t pada BMT Istiqomah Tulungagung

Coefficients^a				
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
Model				

⁷⁷ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*,..... hlm. 410.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	13.552	1.897		7.144	.000
x1	.137	.067	.204	2.048	.044
x2	.186	.069	.270	2.708	.008

a. Dependent
Variable: y

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi : “etika pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul”. Dengan ketentuan:

H_0 : Tidak ada pengaruh dari etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

H_a : Ada pengaruh dari etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Dari tabel coefficients diperoleh nilai Sig. untuk etika pelayanan sebesar 0.044 Karena nilai $\text{Sig} < \alpha$ ($0.044 < 0.05$) maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara lain yaitu dengan membandingkan nilai antara thitung > ttabel. Diketahui bahwa nilai thitung sebesar 2.048, sedangkan nilai ttabel dapat dilihat melalui tabel statistic pada tingkat signifikansi 0.05, $df = n-k-1$ dengan k adalah jumlah variabel independen

sehingga $df = 92 - 2 - 1 = 89$. Maka pada tabel coefficients di atas didapat nilai t_{tabel} sebesar 1.986, hal ini menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.048 > 1.986$) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a .

Dari 2 cara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

- 1) Pada rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi : “penerapan nilai-nilai islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul”. Dengan ketentuan:
- H_0 : Tidak ada pengaruh dari penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.
- H_a : Ada pengaruh dari penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Dari tabel coefficients diperoleh nilai Sig. untuk penerapan nilai-nilai islam sebesar 0.008. Karena nilai $Sig < \alpha$ ($0.008 < 0.05$) maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara lain yaitu dengan membandingkan nilai antara $t_{hitung} > t_{tabel}$. Diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 2.708, sedangkan nilai

ttabel dapat dilihat melalui tabel statistic pada tingkat signifikansi 0.05, $df = n-k-1$ dengan k adalah jumlah variabel independen sehingga $df = 92-2-1 = 89$. Maka pada tabel coefficients di atas didapat nilai ttabel sebesar 1.986, hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung $>$ ttabel ($2.708 > 1.986$) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a .

Dari 2 cara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Sedangkan hasil uji t pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

Tabel 4.59
Hasil Uji t pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.525	1.885		2.931	.005
Etika pelayanan	.279	.092	.313	3.043	.004
Penerapan nilai-nilai islam	.413	.073	.581	5.649	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1) Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi : “etika pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul”. Dengan ketentuan:

H_0 : Tidak ada pengaruh dari etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

H_a : Ada pengaruh dari etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Dari tabel coefficients diperoleh nilai Sig. untuk etika pelayanan sebesar 0.004. Karena nilai $\text{Sig} < \alpha$ ($0.004 < 0.05$) maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara lain yaitu dengan membandingkan nilai antara thitung $>$ ttabel. Diketahui bahwa nilai thitung sebesar 3.043, sedangkan nilai ttabel dapat dilihat melalui tabel statistic pada tingkat signifikansi 0.05, $df = n-k-1$ dengan k adalah jumlah variabel independen sehingga $df = 50-2-1 = 47$. Maka pada tabel coefficients di atas didapat nilai ttabel sebesar 2.011, hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung $>$ ttabel ($3.043 > 2.011$) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a .

Dari 2 cara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan terhadap

kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

1) Pada rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi : “penerapan nilai-nilai islam berpengaruh terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul”. Dengan ketentuan:

H_0 : Tidak ada pengaruh dari penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

H_a : Ada pengaruh dari penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Dari tabel coefficients diperoleh nilai Sig. untuk penerapan nilai-nilai islam sebesar 0.000. Karena nilai Sig $< \alpha$ ($0.000 < 0.05$) maka disimpulkan menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara lain yaitu dengan membandingkan nilai antara thitung $>$ ttabel. Diketahui bahwa nilai thitung sebesar 5.649, sedangkan nilai ttabel dapat dilihat melalui tabel statistic pada tingkat signifikansi 0.05, $df = n-k-1$ dengan k adalah jumlah variabel independen sehingga $df = 50-2-1= 47$. Maka pada tabel coefficients di atas didapat nilai ttabel sebesar 2.011, hal ini menunjukkan bahwa nilai thitung $>$ ttabel ($5.649 > 2.011$) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a .

Dari 2 cara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

b. Uji f

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *independen* secara serentak terhadap variabel *dependen*.⁷⁸ Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika :

- 1) Nilai Sig. $> \alpha$ (0,05) maka diterima H_0
- 2) Nilai Sig. $< \alpha$ (0,05) maka ditolak H_0 atau menerima H_a

Hasil uji F pada BMT Istiqomah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.60
Hasil Uji F pada BMT Istiqomah Tulungagung

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

⁷⁸ Ali Mauludi, *Teknik Belajar Statistik 2*,..... hlm. 146.

1	Regressi	10.183	2	5.091	6.032	.003 ^a
	Residual	75.122	89	.844		
	Total	85.304	91			

a. Predictors: (Constant),
x2, x1

b. Dependent Variable: y

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 6.032 dengan tingkat signifikansi 0.001. Dengan demikian karena nilai $\text{Sig} < \alpha$ (0.05), berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara lain yaitu dengan membandingkan nilai antara $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya. Diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 6.032 dan Ftabel dapat dicari pada tabel statistic dengan signifikansi 0.05, dimana $df_1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df_2 = n - k$ atau $92 - 3 = 89$ (k adalah jumlah variabel). Maka didapat nilai Ftabel adalah 3.10, sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($6.032 > 3.10$) berarti menolak H_0 dan menerima H_a .

Dari 2 cara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Sedangkan hasil uji f pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul adalah sebagai berikut:

Tabel 4.61
Hasil Uji F pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	29.080	2	14.540	30.866	.000 ^a
Residual	22.140	47	.471		
Total	51.220	49			

a. Predictors: (Constant), etika pelayanan, penerapan nilai-nilai islam

b. Dependent Variable: kepuasan anggota

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 16.

Berdasarkan tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 30.866 dengan tingkat signifikansi 0.000. Dengan demikian karena nilai $\text{Sig} < \alpha$ (0.05), berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara lain yaitu dengan membandingkan nilai antara $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya. Diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 30.866 dan Ftabel dapat dicari pada tabel statistic dengan signifikansi 0.05, dimana $df_1 = k - 1$ atau $3 - 1 = 2$, dan $df_2 = n - k$ atau $50 - 3 = 47$ (k adalah jumlah variabel). Maka didapat nilai Ftabel adalah 3.20, sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($30.866 > 3.20$) berarti menolak H_0 dan menerima H_a .

Dari 2 cara diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.