

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Responden

1. Jenis kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Distribusi Jawaban Responden BMT Pahlawan Tulungagung
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	28	35,0%
2	Wanita	52	65,0%
Total		80	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1, dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah BMT Pahlawan Tulungagung yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah wanita yaitu sebanyak 52 orang atau sebesar 65,0% dan pria berjumlah 28 orang atau sebesar 35,0%. Dari keterangan, menunjukkan sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wanita.

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden BMT Muamalah Tulungagung
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Pria	36	39,6%
2	Wanita	55	60,4%
Total		91	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 , dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah BMT Mumalah Tulungagung yang diambil sebagai responden. Jenis kelamin yang paling banyak adalah wanita yaitu sebanyak 55 orang atau sebesar 60,4% dan pria berjumlah 36 orang atau sebesar 39,6%. Dari keterangan tersebut menunjukkan sebagian besar nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah wanita.

2. Usia responden

Adapun data mengenai usia responden anggota pembiayaan Murabahah BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Distribusi responden BMT Pahlwan Tulungagung, Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	<25 tahun	5	6,2%
2	26-40 tahun	42	52,5%
3	41-55 tahun	15	18,8%
4	>56 tahun	18	22,5%
Total		80	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan data dari tabel 4.3, dapat diketahui bahwa responden yang berusia <25 tahun berjumlah 5 atau sebesar 6,2%, responden yang berusia 26-40 tahun berjumlah 42 atau sebesar 52,5%, responden yang berusia 41-55 tahun berjumlah 15 atau sebesar 18,8%, responden yang berusia >56 tahun berjumlah 18 atau sebesar 22,5%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang diambil berusia 41-55 tahun.

Tabel 4.4

Distribusi responden BMT Mumalah Tulungagung, Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	<25 tahun	10	10,9%
2	26-40 tahun	35	38%
3	41-55 tahun	35	38%
4	>56 tahun	11	13,1%
Total		91	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan data dari tabel 4.4, dapat diketahui bahwa responden yang berusia <25 tahun berjumlah 10 atau sebesar 10,9%, responden yang berusia 26-40 tahun berjumlah 35 atau sebesar 38%, responden yang berusia 41-55 tahun berjumlah 35 atau sebesar 38%, responden yang berusia >56 tahun berjumlah 7 atau sebesar 13,1%. Dari keterangan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang diambil berusia 26-55 tahun dan yang berusia 41-55 tahun.

3. Tingkat pendidikan responden

Adapun data dan persentase berdasarkan pendidikan terakhir pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5
Distribusi Jawaban Responden BMT Pahlawan Tulungagung
Berdasarkan Pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	5	6,2%
2	SMP	10	12,5%
3	SMA	40	50,0%
4	Sarjana	21	26,2%
5	Lainnya	4	5,1%
Total		80	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan data dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir nasabah yang menjadi responden, yaitu SD sekitar 5 orang atau sebesar 6,2%, SMP sekitar 10 orang atau sebesar 12,5%, SMA sekitar 40 atau sebesar 50,0%, Sarjana sekitar 21 orang atau sebesar 26,2%, Lainnya sekitar 4 orang atau sebesar 5,1 %. Jadi berdasarkan data untuk pendidikan terakhir yaitu pada pendidikan SMA.

Tabel 4.6
Distribusi Jawaban Responden BMT Muamalah Tulungagung
Berdasarkan Pendidikan terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD	2	2,1%
2	SMP	14	15%
3	SMA	40	44,6%
4	Sarjana	31	34%
5	Lainnya	4	4.3%
Total		91	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan data dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir nasabah yang menjadi responden, yaitu SD sekitar 2 orang atau sebesar 2,1%, SMP sekitar 14 orang atau sebesar 15%, SMA sekitar 40 atau sebesar 44,6%, Sarjana sekitar 31 orang atau sebesar 34%, Lainnya sekitar 4 orang atau sebesar 4.3 %. Jadi untuk data terkait pendidikan terakhir nasabah pembiayaan murabahah yaitu pendidikan SMA.

4. Pekerjaan responden

Adapun data dan persentase mengenai tingkat pekerjaan responden pada BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden BMT Pahlawan Tulungagung
Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjajaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	38	47,5%
2	PNS	13	16,2%
3	Wiraswasta	24	30,0%
4	Lainnya	5	6,3%
Total		80	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan data dari tabel 4.7, dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang diambil responden mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Petani yang berjumlah 38 orang atau sebesar 47,5%, PNS yang berjumlah 13 orang atau sebesar 16,2%, Wiraswasta yang berjumlah 24 orang atau sebesar 30,0%, dan Lainnya yang berjumlah 5 orang atau sebesar 6,3%. Jadi untuk data pekerjaan yang dijalankan nasabah pembiayaan murabahah yaitu petani.

Tabel 4.8
Distribusi Jawaban Responden BMT Muamalah Tulungagung
Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjajaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Petani	42	46,4%
2	PNS	15	16,4%
3	Wiraswasta	24	31,8%
4	Lainnya	5	5,4%
Total		91	100%

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan data dari tabel 4.8, dapat diketahui bahwa pekerjaan nasabah yang diambil responden mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Petani yang berjumlah 42 orang atau sebesar 46,4%, PNS yang berjumlah 15 orang atau sebesar 16,4%, Wiraswasta yang berjumlah 24 orang atau sebesar 31,8%, dan Lainnya yang berjumlah 5 orang atau sebesar 5,4%. Jadi untuk data pekerjaan nasabah pembiayaan murabahah yang paling banyak di jalan yaitu wiraswasta.

5. Lama menggunakan Pembiayaan Murabahah

Data mengenai responden BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung yang sudah lama menggunakan pembiayaan murabahah pada penelitian ini dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu kurang dari 1 tahun, 1-3 tahun, 4-6 tahun dan lebih dari 6 tahun, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9

Distribusi Jawaban Responden BMT Pahlawan Tulungagung
Berdasarkan Lama Menggunakan Pembiayaan Murabahah

Lama menggunakan pembiayaan murabahah	Frekuensi	Persentase (%)
<1 tahun	11	13,8%
1-3 tahun	34	42,5%
4-6 tahun	20	25,0%
>6 tahun	15	18,7%
Total	80	100%

Sumber: data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9, dapat diketahui lama nasabah menggunakan pembiayaan murabahah <1 tahun berjumlah 11 orang atau sebesar 13,8%,

1-3 tahun berjumlah 34 orang atau sebesar 42,5%, 4-6 tahun berjumlah 20 orang atau sebesar 25,0%, >6 tahun berjumlah 15 atau sebesar 18,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan dari keseluruhan responden yang berjumlah 80 orang bahwa mayoritas nasabah BMT Pahlawan Tulungagung dengan lainnya menggunakan produk pembiayaan murabahah yaitu antara 1-3 tahun.

Tabel 4.10

Distribusi Jawaban Responden BMT Muamalah Tulungagung Berdasarkan Lama Menggunakan Pembiayaan Murabahah

Lama menggunakan pembiayaan murabahah	Frekuensi	Persentase (%)
<1 tahun	12	13,1%
1-3 tahun	22	24,1%
4-6 tahun	39	42,1%
>6 tahun	18	20,7%
Total	91	100%

Sumber: data diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui lama nasabah menggunakan pembiayaan murabahah <1 tahun berjumlah 12 orang atau sebesar 13,1%, 1-3 tahun berjumlah 22 orang atau sebesar 24,1%, 4-6 tahun berjumlah 39 orang atau sebesar 42,1%, >6 tahun berjumlah 18 atau sebesar 20,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan dari keseluruhan responden yang berjumlah 91 orang bahwa mayoritas nasabah BMT Muamalah Tulungagung dengan lainnya menggunakan produk pembiayaan murabahah yaitu antara 4-6 tahun.

6. Penghasilan Rata-Rata Sebulan

Data mengenai penghasilan rata-rata responden BMT Pahlawan dan BMT Muamalah selama sebulan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11

Distribusi jawaban responden BMT Pahlawan Tulungagung berdasarkan penghasilan rata-rata sebulan

Penghasilan Rata-Rata Sebulan	Frekuensi	Persentase (%)
<Rp. 500.000	-	-
>Rp. 500.000	8	10,0%
Rp. 1.000.000	12	15,0%
Rp. 1.500.000	18	22,5%
Rp. 2.000.000	15	18,8%
≤ Rp. 3.000.000	27	33,7%
	80	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11, dapat diketahui nasabah pembiayaan murabahah yang berpenghasilan <Rp. 500.000 tidak ada, >Rp. 500.000 berjumlah 8 orang atau 10,0%, Rp. 1.000.000 berjumlah 12 orang atau 15,0%, Rp. 1.500.000 berjumlah 18 orang atau 22,5%, Rp 2.000.000 berjumlah 15 orang atau 18,8%, ≤ Rp. 3.000.000 berjumlah 27 orang atau 33,7%. Dengan demikian, dapat disimpulkan dari keseluruhan responden yang berjumlah 80 orang bahwa mayoritas nasabah BMT Pahlawan pengguna produk pembiayaan murabahah berpenghasilan rata-rata sebulan ≤ Rp.3.000.000.

Tabel 4.12
Distribusi jawaban responden BMT Muamalah Tulungagung berdasarkan
penghasilan rata-rata sebulan

Penghasilan Rata-Rata Sebulan	Frekuensi	Persentase (%)
<Rp. 500.000	-	-
>Rp. 500.000	10	10,9%
Rp. 1.000.000	21	23%
Rp. 1.500.000	20	21,9%
Rp. 2.000.000	18	19,7%
≤ Rp. 3.000.000	22	24,5%
	91	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12, dapat diketahui nasabah pembiayaan murabahah yang berpenghasilan <Rp. 500.000 tidak ada, >Rp. 500.000 berjumlah 10 orang atau 10,9%, Rp. 1.000.000 berjumlah 21 orang atau 23%, Rp. 1.500.000 berjumlah 20 orang atau 21,9%, Rp 2.000.000 berjumlah 18 orang atau 19,7%, ≤ Rp. 3.000.000 berjumlah 22 orang atau 24,5%. Dengan demikian, dapat disimpulkan dari keseluruhan responden yang berjumlah 91 orang bahwa mayoritas nasabah BMT Muamalah pengguna produk pembiayaan murabahah berpenghasilan rata-rata sebulan ≤ Rp. 3.000.000.

7. Pembiayaan yang diterima

Adapun deskripsi responden BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung berdasarkan pembiayaan yang diterima dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 4.13

Responden BMT Pahlawan Tulungagung

Berdasarkan pembiayaan yang diterima

Pembiayaan Yang Diterima	Frekuensi	Persentase (%)
<Rp. 500.000	-	-
Rp. 500.000	-	-
Rp. 1.000.000	20	25,0%
Rp. 1.500.000	5	6,3%
Rp. 2.000.000	18	22,5%
>Rp. 2.000.000	37	46,2%
	80	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.13, terlihat bahwa jumlah responden yang menerima pembiayaan sebesar Rp. 1.000.000 berjumlah 20 orang dengan persentase 25,0%, responden yang menerima pembiayaan Rp. 1.500.000 berjumlah 5 orang dengan persentase 6,3%, responden yang menerima pembiayaan Rp. 2.000.000 berjumlah 18 orang dengan persentase 22,5%, responden yang menerima pembiayaan Rp. > Rp. 2.000.000 berjumlah 37 dengan persentase 46,2%. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan pembiayaan murabahah rata-rata menerima pembiayaan sebesar >Rp. 2.000.000.

Tabel 4.14
 Responden BMT Muamalah Tulungagung
 Berdasarkan pembiayaan yang diterima

Pembiayaan Yang Diterima	Frekuensi	Persentase (%)
<Rp. 500.000	-	-
Rp. 500.000	4	4,3%
Rp. 1.000.000	20	21,9%
Rp. 1.500.000	18	18,3%
Rp. 2.000.000	34	40,2%
>Rp. 2.000.000	15	15,3%
	91	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Dari tabel terlihat bahwa jumlah responden yang menerima pembiayaan sebesar Rp.500.000 berjumlah 4 orang dengan persentase 4,3%, responden yang menerima pembiayaan Rp. 1.000.000 berjumlah 20 orang dengan persentase 21,9%, responden yang menerima pembiayaan Rp. 1.500.000 berjumlah 18 orang dengan persentase 18,3%, responden yang menerima pembiayaan Rp. 2.000.000 berjumlah 34 orang dengan persentase 40,2%, responden yang menerima pembiayaan >Rp. 2.000.000 berjumlah 15 dengan persentase 15,3%. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa responden yang menggunakan pembiayaan murabahah rata-rata menerima pembiayaan sebesar Rp. 2.000.000.

B. Deskripsi Variabel

Angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden anggota pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung yang terdiri dari 35 item soal dan terbagi 5 kategori yaitu:

1) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 4.15

Kualitas Pelayanan (X1) BMT Pahlawan Tulungagung

EM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	50	62,5	27	33,7	2	2,0	1	1,8	0	0
2	40	50,0	32	42,0	5	6,2	2	2,0	1	1,8
3	42	52,5	30	37,5	5	6,2	3	3,8	0	0
4	37	46,2	30	37,5	10	12,5	3	3,8	0	0
5	51	63,7	27	33,7	4	2,6	0	0	0	0
6	45	56,2	35	43,8	0	0	0	0	0	0
7	38	47,5	42	52,5	0	0	0	0	0	0
8	48	60,0	32	40,0	0	0	0	0	0	0
9	53	66,2	27	33,8	0	0	0	0	0	0
10	49	61,2	32	38,8	0	0	0	0	0	0
11	40	50,0	29	36,2	9	11,2	2	2,6	0	0
12	38	47,5	40	50,0	1	1,2	1	1,3	0	0
13	35	43,7	40	50,0	5	6,3	0	0	0	0
14	50	62,5	28	35,0	2	2,5	0	0	0	0
15	51	63,7	20	25,0	6	7,5	3	3,8	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 80 responden terdapat 38% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 30% memilih kategori 2 (setuju), 18% memilih kategori 3 (kurang setuju), 12% memilih kategori 4 (tidak setuju), 2% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

Tabel 4.16
Kualitas Pelayanan (X1) BMT Muamalah Tulungagung

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	53	58,2	38	41,8	0	0	0	0	0	0
2	26	28,5	65	71,5	0	0	0	0	0	0
3	50	54,9	40	43,9	1	1,2	0	0	0	0
4	50	54,9	40	43,9	0	0	1	1,2	0	0
5	40	43,9	50	54,9	0	0	0	0	1	1,2
6	39	39,9	50	54,9	2	5,2	0	0	0	0
7	36	36,7	54	62,1	1	1,2	0	0	0	0
8	40	43,9	50	54,9	0	0	1	1,2	0	0
9	51	58,9	39	39,9	1	1,2	0	0	0	0
10	36	36,7	50	54,9	3	3,2	2	5,2	0	0
11	29	31,8	54	56,2	5	5,4	5	5,4	1	1,2
12	42	46,1	37	40,6	10	8,1	2	5,2	0	0
13	52	59,9	37	37,7	1	1,2	1	1,2	0	0
14	33	36,2	48	52,7	7	7,9	3	3,2	0	0
15	35	29,7	52	59,9	2	5,2	2	5,2	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 91 responden terdapat 32% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 29% memilih kategori 2 (setuju), 20% memilih kategori 3 (kurang setuju), 15% memilih kategori 4 (tidak setuju), 4% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

2) Deskripsi variabel biaya administrasi (X2)

Tabel 4.17

Biaya Administrasi (X2) BMT Paahlawan Tulungagung

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	54	67,5	20	25,0	12	3,5	2	2,1	2	2,0
2	34	42,5	42	52,5	4	5,0	0	0	0	0
3	48	60,0	31	38,0	2	2,0	0	0	0	0
4	38	47,5	41	50,1	1	1,2	1	1,2	0	0
5	52	65,1	27	33,7	1	1,2	0	0	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 80 Orang responden terdapat 45% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 40% memilih kategori 2 (setuju), 10% memilih kategori 3 (kurang setuju), 3% memilih kategori 4 (tidak setuju), 2% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

Tabel 4.18

Biaya Administrasi (X2) BMT muamalah Tulungagung

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	39	39,9	50	54,9	2	5,2	0	0	0	0
2	53	58,2	38	41,8	0	0	0	0	0	0
3	36	36,7	50	54,9	3	3,2	2	5,2	0	0
4	52	59,9	37	37,7	1	1,2	1	1,2	0	0
5	50	54,9	40	43,9	0	0	1	1,2	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 91 responden terdapat 50% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 39% memilih kategori 2 (setuju), 6% memilih kategori 3 (kurang setuju), 6% memilih kategori 4 (tidak setuju), 0% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

3) Deskripsi variabel tingkat Margin (X3)

Tabel 4.19

Tingkat margin (X3) BMT Paahlawan Tulungagung

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	54	67,5	22	27,5	4	5,0	0	0	0	0
2	35	43,7	40	50,2	3	4,1	2	2,0	0	0
3	47	58,7	32	40,1	1	1,2	0	0	0	0
4	46	57,5	29	37,3	2	2,0	2	2,0	1	1,2
5	39	48,8	40	50,0	0	0	1	1,2	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 80 responden terdapat 45% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 30% memilih kategori 2 (setuju), 15% memilih kategori 3 (kurang setuju), 8% memilih kategori 4 (tidak setuju), 2% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

Tabel 4.20
Tingkat Margin (X3) BMT Muamalah Tulungagung

TEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	35	29,7	52	59,9	2	5,2	2	5,2	0	0
2	50	54,9	40	43,9	0	0	1	1,2	0	0
3	29	31,8	54	56,2	5	5,4	5	5,4	1	1,2
4	35	29,7	52	59,9	2	5,2	2	5,2	0	0
5	33	36,2	48	52,7	7	7,9	3	3,2	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 91 responden terdapat 40% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 33% memilih kategori 2 (setuju), 18% memilih kategori 3 (kurang setuju), 15% memilih kategori 4 (tidak setuju), 2% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

4) Deskripsi variabel prosedur pembiayaan (X4)

Tabel 4.21
Prosedur pembiayaan (X4) BMT Pahlawan Tulungagung

TEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	46	57,5	29	37,3	2	2,0	2	2,0	1	1,2
2	48	60,0	31	38,0	2	2,0	0	0	0	0
3	53	66,2	27	33,8	0	0	0	0	0	0
4	49	61,2	32	38,8	0	0	0	0	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 80 responden terdapat 39% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 48% memilih kategori 2 (setuju), 8% memilih kategori 3 (kurang setuju), 3% memilih kategori 4 (tidak setuju), 2% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

Tabel 4.22

Prosedur pembiayaan (X4) BMT Muamalah Tulungagung

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	31,8	54	56,2	5	5,4	5	5,4	1	1,2
2	36	36,7	50	54,9	3	3,2	2	5,2	0	0
3	51	58,9	39	39,9	1	1,2	0	0	0	0
4	50	54,9	40	43,9	1	1,2	0	0	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 91 responden terdapat 30% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 38% memilih kategori 2 (setuju), 20% memilih kategori 3 (kurang setuju), 10% memilih kategori 4 (tidak setuju), 2% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

5) Deskripsi variabel kepuasan nasabah (Y)

Tabel 4.23

kepuasan nasabah (Y) BMT Paahlawan Tulungagung

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	51	63,7	27	33,7	4	2,6	0	0	0	0
2	48	60,0	32	40,0	0	0	0	0	0	0
3	37	46,2	30	37,5	10	12,5	3	3,8	0	0
4	40	50,0	29	36,2	9	11,2	2	2,6	0	0
5	51	63,7	20	25,0	6	7,5	3	3,8	0	0
6	35	43,7	40	50,0	5	6,3	0	0	0	0

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 80 responden terdapat 37% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 31% memilih kategori 2 (setuju), 22% memilih kategori 3 (kurang setuju), 10% memilih kategori 4 (tidak setuju), 0% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

Tabel 4.24
Kepuasan Nasabah (Y) BMT Muamalah Tulungagung

ITEM	SKOR JAWABAN									
	SS		S		CS		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	50	54,0	40	43,9	1	1,2	0	0	0	0
2	46	50,5	38	41,8	4	5,2	2	1,3	1	1,2
3	42	46,1	47	52,6	0	0	2	1,3	0	0
4	48	46,1	38	41,8	5	5,4	5	5,4	2	1,3
5	36	36,7	50	54,9	6	6,5	4	4,3	2	1,3
6	40	43,9	50	54,9	0	0	0	0	1	1,2

Sumber: data primer yang diolah, 2020

Secara deskriptif, dari 91 responden terdapat 35% responden memilih kategori 1 (sangat setuju), 27% memilih kategori 2 (setuju), 20% memilih kategori 3 (kurang setuju), 8% memilih kategori 4 (tidak setuju), 10% memilih kategori 5 (sangat tidak setuju). Kategori yang banyak dipilih oleh responden adalah kategori 1 (sangat setuju) dan kategori 2 (setuju).

C. Analisis data dan pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Untuk menentukan suatu item pertanyaan itu valid atau tidak, yang harus dilakukan adalah membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5% dengan jumlah responden atau $n=80$, sehingga r_{tabel} dalam penelitian ini pada BMT Pahlawan Tulungagung: $r(0,05;80-2)= 0,220$, sedangkan pada BMT

Muamalah Tulungagung: $r(0,05;91-2)= 0,2061$. Adapun hasil output SPSS perhitungan uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.25

Hasil uji validitas angkat BMT Pahlawan Tulungagung

Variabel	Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
X1	Item 1	0,666	0,220	Valid
	Item 2	0,492	0,220	Valid
	Item 3	0,591	0,220	Valid
	Item 4	0,553	0,220	Valid
	Item 5	0,694	0,220	Valid
	Item 6	0,452	0,220	Valid
	Item 7	0,729	0,220	Valid
	Item 8	0,602	0,220	Valid
	Item 9	0,691	0,220	Valid
	Item 10	0,648	0,220	Valid
	Item 11	0,514	0,220	Valid
	Item 12	0,485	0,220	Valid
	Item 13	0,418	0,220	Valid
	Item 14	0,637	0,220	Valid
	Item 15	0,494	0,220	Valid
X2	Item 1	0,435	0,220	Valid
	Item 2	0,728	0,220	Valid
	Item 3	0,714	0,220	Valid
	Item 4	0,548	0,220	Valid
	Item 5	0,637	0,220	Valid
X3	Item 1	0,277	0,220	Valid
	Item 2	0,432	0,220	Valid
	Item 3	0,641	0,220	Valid

	Item 4	0,641	0,220	Valid
	Item 5	0,524	0,220	Valid
X4	Item 1	0,664	0,220	Valid
	Item 2	0,558	0,220	Valid
	Item 3	0,525	0,220	Valid
	Item 4	0,402	0,220	Valid
Y1	Item 1	0,690	0,220	Valid
	Item 2	0,695	0,220	Valid
	Item 3	0,670	0,220	Valid
	Item 4	0,708	0,220	Valid
	Item 5	0,605	0,220	Valid
	Item 6	0,753	0,220	Valid

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel 4.25, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan, dan Kepuasan Nasabah pembiayaan murabahah di BMT Pahlawan Tulungagung dapat dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan r_{tabel} yaitu 0,220.

Tabel 4.26

Hasil uji validitas angkat BMT Muamalah Tulungagung

Variabel	Item pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
X1	Item 1	0,456	0,2061	Valid
	Item 2	0,497	0,2061	Valid
	Item 3	0,609	0,2061	Valid
	Item 4	0,574	0,2061	Valid
	Item 5	0,722	0,2061	Valid

	Item 6	0,411	0,2061	Valid
	Item 7	0,729	0,2061	Valid
	Item 8	0,593	0,2061	Valid
	Item 9	0,688	0,2061	Valid
	Item 10	0,659	0,2061	Valid
	Item 11	0,526	0,2061	Valid
	Item 12	0,494	0,2061	Valid
	Item 13	0,417	0,2061	Valid
	Item 14	0,622	0,2061	Valid
	Item 15	0,497	0,2061	Valid
X2	Item 1	0,460	0,2061	Valid
	Item 2	0,735	0,2061	Valid
	Item 3	0,785	0,2061	Valid
	Item 4	0,679	0,2061	Valid
	Item 5	0,673	0,2061	Valid
X3	Item 1	0,194	0,2061	Valid
	Item 2	0,629	0,2061	Valid
	Item 3	0,768	0,2061	Valid
	Item 4	0,682	0,2061	Valid
	Item 5	0,689	0,2061	Valid
X4	Item 1	0,293	0,2061	Valid
	Item 2	0,633	0,2061	Valid
	Item 3	0,516	0,2061	Valid
	Item 4	0,378	0,2061	Valid
Y1	Item 1	0,539	0,2061	Valid
	Item 2	0,359	0,2061	Valid
	Item 3	0,607	0,2061	Valid
	Item 4	0,668	0,2061	Valid
	Item 5	0,641	0,2061	Valid
	Item 6	0,693	0,2061	Valid

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel 4.26, secara keseluruhan item pertanyaan pada variabel Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan, dan Kepuasan Nasabah pembiayaan murabahah di BMT Muamalah Tulungagung dapat dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan r_{tabel} yaitu 0,2061.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan bahwa setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung sama-sama valid dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

2. Uji reliabilitas

Untuk mengukur reabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai lebih besar dari r tabel atau bisa juga dengan menggunakan teori yang menyebutkan bahwa variabel yang dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* (α) $> 0,60$

Tabel 4.27

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan, dan Kepuasan Nasabah BMT Pahlawan Tulungagung

Variabel	Reability Coefficients	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	10 item	0,744	Reliabel
X2	5 item	0,743	Reliabel
X3	5 item	0,735	Reliabel
X4	4 item	0,721	Reliabel
Y	6 item	0,771	Reliabel

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Dari tabel 4.27, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Croanbanch Alpha* lebih dari 0,60 atau lebih besar dari r_{tabel} 0,1852 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, X4 dan Y adalah reliabel.

Tabel 4.28

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Biaya Administrasi, Tingkat Margin, Prosedur Pembiayaan, dan Kepuasan Nasabah BMT Muamalah Tulungagung

Variabel	Reability Coefficients	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	10 item	0,747	Reliabel
X2	5 item	0,765	Reliabel
X3	5 item	0,756	Reliabel
X4	4 item	0,636	Reliabel
Y	6 item	0,737	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah, 2020.

Dari tabel 4.28, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Croanbanch Alpha* lebih dari 0,60 atau lebih besar dari r_{tabel} 0,2061 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, X3, X4 dan Y adalah reliabel.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan yang ada di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung sama-sama reliabel dan dapat digunakan untuk analisis berikutnya.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Untuk uji normalitas data menggunakan pendekatan *One-Sample Kolmogrov-Smirnow*. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Data berdistribusi normal, jika nilai *sig* > 0,05. Sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai *sig* < 0,05

Berikut adalah hasil observasi dengan kuesioner di BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung menggunakan uji normalitas:

Tabel 4.29

Uji Normalitas (BMT Pahlawan Tulungagung)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.77958492
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.053
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Dari hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0.200 > 0,05$ yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.30

Uji Normalitas (BMT Muamalah Tulungagung)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22495938
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.066
	Negative	-.069
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Dari hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogrov-Smirnov* diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0.200 > 0,05$ yang berarti nilai residual berdistribusi normal atau memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas

Uji linearitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Persetujuan pada SPSS uji linieritas ini menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linear antara variabel X dengan variabel Y. Berikut adalah hasil uji linearitas.

Tabel 4.31

Hasil uji linieritas kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan
BMT Pahlawan Tulungagung

Variabel	Reability Coefficients	Signifikansi	Keterangan
X1	10 item	0,977	Linier
X2	5 item	0,804	Linier
X3	5 item	0,832	Linier
X4	4 item	0,501	Linier

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Dari hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai

signifikansi $> 0,05$, maka kesimpulannya keempat variabel memiliki hubungan linier signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.32

Hasil uji linieritas kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan
BMT Muamalah Tulungagung

Variabel	Reability Coefficients	Signifikansi	Keterangan
X1	10 item	0,275	Linier
X2	5 item	0,158	Linier
X3	5 item	0,156	Linier
X4	4 item	0,290	Linier

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Dari hasil uji linearitas dapat diketahui bahwa nilai signifikan variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi $> 0,05$, maka kesimpulannya keempat variabel memiliki hubungan linier signifikan terhadap kepuasan nasabah.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah modal regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mengetahui adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransinya atau *Variance Inflation Factor (VIF)*. Jika nilai $VIF > 10$ atau jika toleransi $< 0,1$ maka ada model regresi. Adapun hasil output perhitungan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.33
 Hasil uji Multikolinearitas
 BMT Pahlawan Tulungagung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.790	5.210		1.111	.270		
	X1	-.079	.049	-.155	-1.602	.113	.981	1.019
	X2	.318	.136	.227	2.342	.022	.978	1.023
	X3	.672	.133	.493	5.065	.000	.972	1.029
	X4	.200	.160	.122	1.254	.214	.967	1.034

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Tabel 4.34
 Hasil uji Multikolinearitas
 BMT Muamalah Tulungagung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16.126	3.303		4.883	.000		
	X1	-.022	.044	-.055	-.499	.619	.836	1.196
	X2	.328	.122	.303	2.695	.008	.819	1.221
	X3	.112	.115	.101	.977	.331	.974	1.026

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

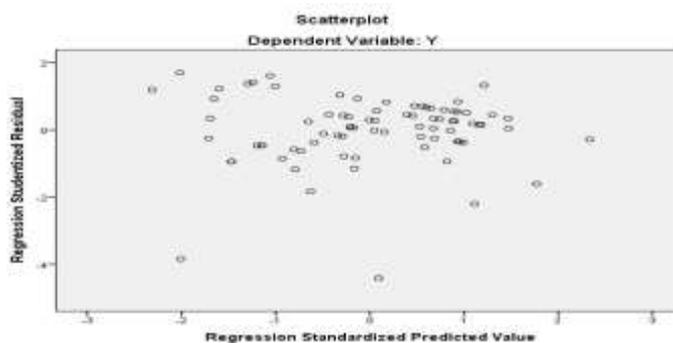
Berdasarkan tabel 4.35 dan tabel 4.34, antara Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung dari hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) BMT, pada hasil output SPSS tabel *coefficients*, masing-masing variabel independen memiliki VIF < 10 dan nilai nilai Tolerance > 0,10, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

d. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual atau pengamatan lain. jika varian dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.35

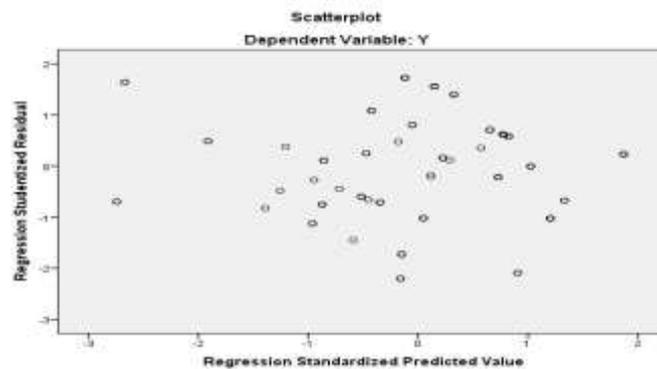
Uji Heteroskedastitas BMT Pahlawan Tulungagung



Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan hasil tabel 4.35, hasil pengujian seperti tampak pada output SPSS bahwa titik-titik data tidak membentuk pola tertentu dan data menyebar, maka dari itu dapat disimpulkan tidak terjadi gangguan asumsi heteroskedastisitas artinya model regresi ini sudah baik.

Tabel 4.36
 Uji Heteroskedastitas
 BMT Muamalah Tulungagung



Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan hasil tabel 4.36, hasil pengujian seperti tampak pada output SPSS bahwa titik-titik data tidak membentuk pola tertentu dan data menyebar, maka dari itu dapat disimpulkan tidak terjadi gangguan asumsi heteroskedastitas artinya model regresi ini sudah baik.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa, Uji Heteroskedastitas BMT Pahlawan Tulungagung dan BMT Muamalah Tulungagung pada model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas pada masing-masing variabel dependen.

Uji Glejser

Dalam uji heteroskedastisitas salah satunya juga menggunakan dengan uji gleser adalah uji hipotesis untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heterokedasitas dengan cara meregres absolut residual (U_{bsUt}).

Tabel 4.37

Uji Glejser

BMT Pahlawan Tulungagung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.880	2.197		.856	.395
	kualitas pelayanan	.041	.022	.208	1.829	.071
	biaya administrasi	-.006	.063	-.011	-.098	.922
	tingkat margin	-.110	.060	-.208	-1.814	.074
	prosedur pembiayaan	-.009	.072	-.014	-.125	.901

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan hasil output tabel 4.37 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas pada model regresi.

Tabel 4.38

Uji Glejser

BMT Muamalah Tulungagung

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.877	1.577		2.458	.016
	kualitas_pelayan	.000	.009	.006	.057	.955
	biaya_administrasi	-.040	.061	-.081	-.666	.507
	tingkat_margin	.023	.061	.044	.374	.709
	prosedur_pembiayaan	-.110	.107	-.137	-1.027	.307

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan hasil output tabel 4.38 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan BMT Muamalah Tulungagung variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedasitas pada model regresi.

e. Analisis Regresi Linier berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas dan variabel terikat. Hasil output perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.39
Hasil uji Regresi berganda
BMT Pahlawan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.437	3.354		3.410	.001
	X1	-.042	.016	-.311	-2.552	.013
	X2	.287	.119	.233	2.404	.019
	X3	.401	.125	.333	3.209	.002
	X4	.042	.058	.087	.716	.476

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel, persamaan regresi berganda penelitian peneliti adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

dengan

$$Y = 11.437 - 0,042X_1 + 0,287X_2 + 0,401X_3 + 0,042X_4$$

Dari persamaan regresi berganda yang dipaparkan dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 11.437, artinya jika Kualitas Pelayanan (X1), Biaya Administrasi (X2), Tingkat Margin (X3), dan Prosedur Pembiayaan (X4) nilainya adalah 0, maka Profitabilitas (Y) nilainya adalah 11.437.
- 2) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar -0,042 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan (X1) mengalami kenaikan 1 persen, maka Profitabilitas (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,042. Koefisien bernilai negative artinya terjadi hubungan negative antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Kualitas Pelayanan (X1) maka semakin turun Profitabilitas (Y).
- 3) Koefisien regresi variabel biaya administrasi (X2) sebesar 0,287 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Biaya Administrasi (X2) mengalami kenaikan 1 persen, maka Profitabilitas (Y) akan mengalami peningkatan 0,287. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Biaya Administrasi (X2) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Biaya Administrasi (X2) maka semakin meningkat profitabilitas (Y).

- 4) Koefisien regresi variabel tingkat margin (X3) sebesar 0,401 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Tingkat Margin (X3) mengalami kenaikan 1 persen, maka Profitabilitas (Y) akan mengalami peningkatan 0,401. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Tingkat Margin (X3) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Tingkat Margin (X3) maka semakin meningkat profitabilitas (Y).
- 5) Koefisien regresi variabel Prosedur Pembiayaan (X4) sebesar 0,042 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Prosedur Pembiayaan (X4) mengalami kenaikan 1 persen, maka Profitabilitas (Y) akan mengalami peningkatan 0,042. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Prosedur Pembiayaan (X4) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Prosedur Pembiayaan (X4) maka semakin meningkat profitabilitas (Y).

Tabel 4.40
 Hasil uji Regresi berganda
 BMT Muamalah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.061	2.882		3.838	.000
X1	-.167	.071	-.212	-2.358	.021
X2	.109	.051	.199	2.116	.037
X3	-.011	.051	-.018	-.211	.834
X4	.868	.158	.497	5.498	.000

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel, persamaan regresi berganda penelitian peneliti adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

dengan

$$Y = 11.061 - 0,167X_1 + 0,109X_2 - 0,011X_3 + 0,868X_4$$

Dari persamaan regresi berganda yang dipaparkan dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Konstanta sebesar 11,061 artinya jika Kualitas Pelayanan (X1), Biaya Administrasi (X2), Tingkat Margin (X3), dan Prosedur Pembiayaan (X4) nilainya adalah 0, maka Profitabilitas (Y) nilainya adalah 11.061.
- 2) Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar -0,167 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan (X1) mengalami kenaikan 1 persen, maka Profitabilitas (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,167. Koefisien bernilai negative artinya terjadi hubungan negative antara Kualitas Pelayanan (X1) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Kualitas Pelayanan (X1) maka semakin turun Profitabilitas (Y).
- 3) Koefisien regresi variabel biaya administrasi (X2) sebesar 0,109 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Biaya Administrasi (X2) mengalami kenaikan 1 persen, maka

Profitabilitas (Y) akan mengalami peningkatan 0,109. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Biaya Administrasi (X2) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Biaya Administrasi (X2) maka semakin meningkat profitabilitas (Y).

- 4) Koefisien regresi variabel tingkat margin (X3) sebesar -0,011 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Tingkat Margin (X3) mengalami kenaikan 1 persen, maka Profitabilitas (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,011. Koefisien bernilai negative artinya terjadi hubungan negative antara Tingkat Margin (X3) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Tingkat Margin (X3) maka semakin turun Profitabilitas (Y)
- 5) Koefisien regresi variabel Prosedur Pembiayaan (X4) sebesar 0,868 artinya jika variabel bebas lain nilainya tetap dan Prosedur Pembiayaan (X4) mengalami kenaikan 1 persen, maka Profitabilitas (Y) akan mengalami peningkatan 0,868. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Prosedur Pembiayaan (X4) dengan Profitabilitas (Y), semakin naik Prosedur Pembiayaan (X4) maka semakin meningkat profitabilitas (Y).

f. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh secara parsial

variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan uji F dilakukan untuk membuktikan pengaruh secara serentak variabel bebas terhadap variabel terikat.

a) Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian ini untuk membandingkan nilai probabilitas atau p-value (sig-t) dengan taraf signifikan 0,05. Jika nilai p-value lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, dan sebaliknya jika p-value lebih dari 0,05 maka H_0 ditolak.

Tabel 4.41
Hasil uji T
BMT Pahlawan Tulungagung

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.437	3.354		3.410	.001
	X1	-.042	.016	-.311	-2.552	.013
	X2	.287	.119	.233	2.404	.019
	X3	.401	.125	.333	3.209	.002
	X4	.042	.058	.087	.716	.476

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil kualitas pelayanan $t_{hitung} -2,552 < t_{tabel} 2,199$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1) seperti pada tabel 4.41 diperoleh t hitung sebesar -2.552 dengan profitabilitas sebesar 0,013 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan

demikian H_1 ditolak yang artinya terdapat pengaruh negative yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil biaya administrasi $t_{hitung} 2.404 > t_{tabel} 2,199$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel biaya administrasi (X2) seperti pada tabel 4.41 diperoleh t hitung sebesar 2.404 dengan profitabilitas sebesar 0,019 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil tingkat margin $t_{hitung} 3.209 > t_{tabel} 2,199$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel tingkat margin (X3) seperti pada tabel 4.41 diperoleh t hitung sebesar 3.209 dengan profitabilitas sebesar 0,005 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan tingkat margin terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil prosedur pembiayaan $t_{hitung} 716 < t_{tabel} 2,199$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel prosedur pembiayaan (X4) seperti pada tabel 4.41 diperoleh t hitung sebesar 716 dengan profitabilitas sebesar 0,476 yang nilainya diatas 0,05. Dengan

demikian H_2 ditolak yang artinya prosedur pembiayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.42
Hasil uji T
BMT Muamalah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.061	2.882		3.838	.000
	X1	-.167	.071	-.212	-2.358	.021
	X2	.109	.051	.199	2.116	.037
	X3	-.011	.051	-.018	-.211	.834
	X4	.868	.158	.497	5.498	.000

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil kualitas pelayanan $t_{hitung} -2,358 < t_{tabel} 1,665$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1) seperti pada tabel 4.42 diperoleh t hitung sebesar -2,358 dengan profitabilitas sebesar 0,013 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian H_1 ditolak yang artinya terdapat pengaruh negative yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil biaya administrasi $t_{hitung} 2.116 > t_{tabel} 1,665$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel biaya administrasi (X2) seperti pada tabel 4.42 diperoleh t hitung sebesar 2.116 dengan

profitabilitas sebesar 0,037 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil tingkat margin $t_{hitung} -2,11 < t_{tabel} 1,665$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel tingkat margin (X3) seperti pada tabel 4.42 diperoleh t hitung sebesar -2.11 dengan profitabilitas sebesar 0,834 yang nilainya diatas 0,05. Dengan demikian H_2 ditolak yang artinya prosedur pembiayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil prosedur pembiayaan $t_{hitung} 5.498 > t_{tabel} 1,665$. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel prosedur pembiayaan (X4) seperti pada tabel 4.41 diperoleh t hitung sebesar 716 dengan profitabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan prosedur pembiayaan terhadap terhadap kepuasan nasabah (Y).

b) Uji f (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh

signifikan terhadap variabel terikat. Hasil perhitungan uji F menggunakan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.43
Hasil uji F
BMT Pahlawan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	241.813	4	60.453	8.248	.000 ^b
	Residual	549.737	75	7.330		
	Total	791.550	79			

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel 4.45. didapat F hitung sebesar 8.298 dengan profitabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Untuk $F_{hitung} 8.298 > F_{tabel} 2,72$. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur penelitian berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah BMT Pahlawan Tulungagung. Dengan demikian H_3 diterima.

Tabel 4.44
Hasil uji F
BMT Muamalah

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	293.141	4	73.285	14.146	.000 ^b
	Residual	445.540	86	5.181		
	Total	738.681	90			

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel 4.46. didapat F hitung sebesar 14.146 dengan profitabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Untuk $F_{hitung} 14.146 > F_{tabel} 2,71$. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur penelitian berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah BMT Muamalah Tulungagung. Dengan demikian H_3 diterima.

g. Uji koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independent penelitian memberikan variabel kepuasan nasabah

Tabel 4.45
 Hasil uji koefisien determinasi
 BMT Pahlawan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.553 ^a	.305	.268	2.707

a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel, *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,305. Nilai *R Square* berkisar 0,305 artinya, 30,5% variabel terikat kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan dan sisanya sebesar 69,5% (100-30,5%) dijelaskan oleh variabel lain yang digunakan.

Tabel 4.46

Hasil uji koefisien determinasi

BMT Muamalah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.369	2.276

a. Predictors: (Constant), X4, X3, X1, X2

Sumber: Data primer (kuesioner) yang diolah dengan SPSS 23.0.

Berdasarkan tabel, *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,397. artinya, 39,7% variabel terikat kepuasan nasabah dalam pengambilan pembiayaan murabahah dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi, tingkat margin, dan prosedur pembiayaan dan sisanya sebesar 60,3% (100-39,7%) dijelaskan oleh variabel lain yang digunakan.