

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data output statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga keuangan maka akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap lembaga keuangan tersebut dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan maka loyalitas yang akan didapatkan suatu lembaga keuangan akan mengalami penurunan.

Dalam hal ini kualitas pelayanan mempunyai nilai positif dan signifikan terhadap loyalitas dikarenakan dalam implementasinya kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung cukup memuaskan dengan meningkatnya jumlah anggota pembiayaan murabahah di setiap tahunnya. Dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin dengan cara membantu para anggotanya dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, memberikan pelayanan yang cepat serta bertanggungjawab atas jaminan dan kerahasiaan data-data nasabah.

Sama halnya dengan BMT Istiqomah kualitas pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Kualitas pelayanan di BMT Istiqomah Tulungagung diukur melalui indikator dari sikap pegawai yaitu daya tangkap, kehandalan pegawai BMT Istiqomah dalam mengatasi masalah yang dihadapi anggotanya dan kepedulian pegawai BMT Istiqomah Tulungagung atas keluhan yang dihadapi anggotanya.

Dalam teori yang dikemukakan Tony Wijaya dijelaskan beberapa indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati atau kepedulian.<sup>74</sup>

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mutmainnah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini disebabkan karena nasabah menikmati jasa yang diberikan oleh lembaga sehingga menimbulkan persepsi yang baik terhadap pelayanan yang dinikmatinya dan terciptanya loyalitas.<sup>75</sup>

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fretty Wetta dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Surya Barokah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan

---

<sup>74</sup> Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta:PT Indeks,2011), hlm 74

<sup>75</sup> Mutmainnah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah*, Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa, 2017, Vol.10 No.2

kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Surya Barokah.<sup>76</sup>

Dengan melakukan wawancara singkat dengan bapak Sunaryo selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan bapak Winarto selaku anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung sudah memuaskan. Menurut bapak Sunaryo KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung selalu mengucapkan salam terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi dan selalu menjelaskan tentang apa yang ingin saya ketahui mengenai pembiayaan.<sup>77</sup> Begitu juga menurut bapak Winarto di BMT Istiqomah juga memberikan pelayanan yang maksimal seperti saat saya terbutu-buru saat melakukan transaksi pegawai BMT dapat melayani transaksi saya dengan cepat dan tepat, selain itu lokasi yang strategis dengan rumah saya dan kebersihan BMT yang sangat terjaga membuat saya merasa nyaman saat melakukan transaksi.<sup>78</sup>

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

---

<sup>76</sup> Fretty Wetta, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Surya Barokah*, Jurnal I-Economic, 2017, Vol.3 No.2

<sup>77</sup> Wawancara dengan bapak Sunaryo selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung pada tanggal 21 Agustus 2020 pukul 09.00

<sup>78</sup> Wawancara dengan bapak Winarto selaku anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung pada tanggal 29 Agustus 2020 pukul 09.30

Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan menimbulkan kepuasan terhadap anggota maka akan tercipta rasa loyal.

#### **B. Pengaruh Kepercayaan Anggota terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data output statistik menunjukkan bahwa kepercayaan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepercayaan yang diberikan lembaga keuangan kepada anggotanya maka akan semakin meningkat rasa loyalitas dari anggota sebaliknya apabila kepercayaan anggota mengalami penurunan maka loyalitas yang akan didapatkan suatu lembaga keuangan akan mengalami penurunan.

Dalam hal ini kepercayaan anggota mempunyai nilai positif dan signifikan terhadap loyalitas dikarenakan pihak lembaga keuangan memberikan rasa percaya kepada para anggotanya sehingga anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah menjadi loyal. KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung memberikan rasa percaya kepada para anggotanya seperti menciptakan rasa percaya terhadap para anggotanya dalam hal pemberian informasi mengenai prosedur-prosedur sebelum

melakukan pembiayaan, mampu meyakinkan anggotanya dalam hal pengelolaan dana yang mereka simpan. Sama halnya dengan BMT Istiqomah Tulungagung memberikan rasa kepercayaan yang diukur melalui melalui indikator integritas dan kompetensi yang dimiliki pegawai BMT Istiqomah Tulungagung yaitu mampu memecahkan masalah yang terjadi kepada anggotanya.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins – Timothy A. Judges menjelaskan beberapa indikator kepercayaan yaitu integritas, kompetensi, konsistensi, kesetiaan dan keterbukaan.<sup>79</sup>

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Bidah Sariyati menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dalam hal ini kepercayaan meningkat karena bank memberikan layanan kepada nasabanya secara konsisten.<sup>80</sup>

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rizki Citra Permata dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan komitmen nasabah terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh

---

<sup>79</sup> Stephen P. Robbins – Timothy A. Judges, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta:Salemba Empat, 2008), hlm 98

<sup>80</sup> Bidah Sariyati, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Surakarta dengan Komitmen sebagai Variabel Intervening*, Skripsi (IAIN Salatiga:2017)

positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Palembang.<sup>81</sup>

Dengan melakukan wawancara singkat dengan bapak Sunaryo<sup>82</sup> selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan bapak Winarto<sup>83</sup> selaku anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dapat disimpulkan bahwa kepercayaan anggota yang diciptakan oleh kedua lembaga keuangan tersebut sudah baik. Menurut bapak Sunaryo KSPPS Baitul Izza Serut Tulungagung memberikan informasi yang jujur mengenai pembiayaan yang saya ajukan. Begitu juga dengan pendapat bapak Winarto bahwa BMT Istiqomah dapat dipercaya karena dapat menjaga barang jaminan saya dengan baik sampai tempo waktu pembiayaan saya berakhir.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kepercayaan anggota berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Semakin baik suatu lembaga keuangan menimbulkan rasa percaya kepada para anggotanya maka akan menyimpulkan pula rasa loyalitas dari anggota tersebut.

---

<sup>81</sup> Rizki Citra Permata, *Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. Kantor Cabang Syariah Palembang*, Skripsi (UIN Raden Fattah Palembang:2017)

<sup>82</sup> Wawancara dengan bapak Sunaryo selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung pada tanggal 21 Agustus 2020 pukul 09.15

<sup>83</sup> Wawancara dengan bapak Winarto selaku anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung pada tanggal 29 Agustus 2020 pukul 09.35

### **C. Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data output statistik menunjukkan bahwa citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik citra lembaga yang timbul di mata anggota maka akan semakin meningkat rasa loyalitas dari anggota sebaliknya apabila citra lembaga mengalami penurunan maka loyalitas yang akan didapatkan suatu lembaga keuangan akan mengalami penurunan.

Dalam hal ini citra lembaga mempunyai nilai positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah dikarenakan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung mampu membentuk citra yang baik di mata anggotanya dengan cara memberikan pelayanan prima kepada seluruh anggotanya, mengembangkan hubungan yang dapat membuat anggota merasa dihargai dan diistimewakan dan membantu anggota atau calon anggota untuk melihat keistimewaan produk yang mereka miliki dengan cara yang baik. Sama halnya dengan BMT Istiqomah Tulungagung mampu membentuk citra yang baik dengan cara memberikan value atau nilai-nilai yang dimiliki seperti sikap manajemen yang peduli terhadap anggotanya serta pegawai BMT yang cepat tanggap terhadap permintaan maupun keluhan anggotanya.

Dalam teori yang dikemukakan Imam Mulyana Dwi Suwandi dijelaskan beberapa elemen pembentuk citra perusahaan yaitu personality, reputation, value, corporate identity.<sup>84</sup>

Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Dewi Humairo menunjukkan bahwa citra perusahaan mempunyai nilai yang positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pada BTM surya Dana Tulungagung. Dalam hal ini citra perusahaan meningkat karena suatu lembaga membentuk persepsi yang baik kepada anggotanya.<sup>85</sup>

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Feby Norma Romadhona dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tanwil Harapan Umat Tulungagung. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wat Tanwil Harapan Umat Tulungagung.<sup>86</sup>

Dengan melakukan wawancara singkat dengan bapak Sunaryo selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan bapak Winarto selaku anggota pembiayaan

---

<sup>84</sup> Imam Mulyana Dwi Suwandi, *Citra Perusahaan Seri Manajemen...*, diakses pada 11 September 2020

<sup>85</sup> Dewi Humairo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Anggota dalam Memilih Pembiayaan Musyarakah pada BTM Surya Dana Tulungagung*, Skripsi (IAIN TULUNGAGUNG:2018)

<sup>86</sup> Feby Norma Romadhona, *Pengaruh Etika Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitul Maal Wa Tanwil Harapan Umat Tulungagung*, Skripsi (IAIN TULUNGAGUNG:2018)

murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dapat disimpulkan bahwa citra lembaga yang dibentuk oleh kedua lembaga keuangan tersebut sudah baik. Menurut bapak Sunaryo KSPPS Baitul Izza Serut Tulungagung mempunyai citra yang bagus saya melihat pegawai KSPPS Baitul Izza Serut Tulungagung sangat bertanggungjawab dan peduli terhadap anggotanya, karena apabila saya telat membayar angsuran KSPPS Baitul Izza Serut Tulungagung memberikan saya toleransi<sup>87</sup>. Begitu juga menurut bapak Winarto BMT Istiqomah Tulungagung menjalankan kegiatannya sesuai prinsip syariah melakukan transaksi dengan amanah dan bisa menjaga kerahasiaan data saya<sup>88</sup>.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa citra lembaga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Semakin baik citra yang timbul di mata anggota dan masyarakat maka akan meningkat pula rasa loyalitas yang timbul.

#### **D. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data output statistik menunjukkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan bapak Sunaryo selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung pada tanggal 21 Agustus 2020 pukul 09.15

<sup>88</sup> Wawancara dengan bapak Winarto selaku anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung pada tanggal 29 Agustus 2020 pukul 09.36

anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik margin yang diberikan kepada para anggotanya maka akan semakin meningkat rasa loyalitas dari anggota sebaliknya apabila tingkat margin mengalami penurunan maka loyalitas yang akan didapatkan suatu lembaga keuangan akan mengalami penurunan.

Dalam hal ini tingkat margin mempunyai nilai positif dan signifikan terhadap loyalitas dikarenakan KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung memberikan margin sesuai kesepakatan anggotanya sehingga tidak menimbulkan rasa keberatan dari salah satu pihak. Di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung besarnya margin yang diberikan sebesar 1,7% dari harga pokok. Sedangkan BMT Istiqomah Tulungagung besarnya margin yang diberikan sekitar 2,5 -3% dari harga pokok. Besarnya margin bisa berubah-ubah sesuai sesuai dengan berapa besar jumlah pinjaman yang diambil atau berapa lama jangka waktunya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa margin yang diberikan oleh kedua lembaga mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Dalam teori yang dikemukakan oleh Muhammad dijelaskan beberapa indikator yang memengaruhi margin yaitu, komposisi

pendanaan, resiko pembiayaan, jenis nasabah, kondisi perekonomian dan tingkat keuntungan yang diharapkan.<sup>89</sup>

Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Siti Maisiroh menunjukkan bahwa tingkat margin mempunyai nilai yang positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada pembiayaan murabahah. Hal ini dikarenakan semakin rendah nilai margin yang ditetapkan maka akan minat nasabah terhadap pembiayaan murabahah semakin besar.<sup>90</sup>

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Puspita Sari dalam penelitiannya yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh margin, kualitas produk dan promosi terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa margin mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat anggota pada pembiayaan murabahah di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung.<sup>91</sup>

Dengan melakukan wawancara singkat dengan bapak Sunaryo selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan bapak Winarto selaku anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung dapat disimpulkan bahwa

---

<sup>89</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm 192-193

<sup>90</sup> Siti Maisaroh, *Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Studi Kasus BMT Surya Barokah Kertapati Palembang*, Skripsi (UIN Raden Fatah Palembang, 2017)

<sup>91</sup> Puspita Sari, *Pengaruh Margin, Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Minat anggota Pada Pembiayaan Murabahah di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung dan BMT Harapan Umat Tulungagung*, Skripsi (IAIN Tulungagung, 2018).

tingkat margin yang diberikan oleh lembaga dapat diterima oleh anggota. Menurut bapak Sunaryo<sup>92</sup> dan bapak Winarko<sup>93</sup>, tingkat margin yang diberikan tidak memberatkan satu pihak, sesuai dengan kemampuan mereka dan sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Semakin rendah tingkat margin yang diberikan suatu lembaga keuangan maka akan meningkat pula rasa loyalitas dari anggota tersebut.

#### **E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Anggota, Citra Lembaga dan Tingkat Margin terhadap Loyalitas Anggota Pembiayaan Murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung**

Berdasarkan hasil pengujian data uji F diperoleh bahwa  $f\text{-hitung} \geq f\text{-tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung. Atau dengan kata lain hipotesis yang diajukan peneliti H1 dapat diterima.

---

<sup>92</sup> Wawancara dengan bapak Sunaryo selaku anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung pada tanggal 21 Agustus 2020 pukul 09.30

<sup>93</sup> Wawancara dengan bapak Winarto selaku anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah Tulungagung pada tanggal 29 Agustus 2020 pukul 09.45

Hal ini membuktikan bahwa terciptanya loyalitas anggota dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, apabila suatu lembaga keuangan memberikan pelayanan yang baik kepada para anggotanya maka akan menimbulkan rasa loyalitas kepada anggotanya. Untuk tetap mempertahankan loyalitasnya suatu lembaga dapat meningkatkan kepercayaan dari anggotanya atau menimbulkan rasa percaya kepada anggotanya dengan cara menciptakan rasa percaya terhadap para anggotanya dalam hal pemberian informasi mengenai prosedur-prosedur sebelum melakukan pembiayaan. Sama halnya dengan citra lembaga yang dibentuk di mata para anggota pembiayaan murabahah, apabila suatu lembaga dapat menciptakan citra yang baik seperti memberikan pelayanan prima kepada seluruh anggotanya, mengembangkan hubungan yang dapat membuat anggota merasa dihargai dan diistimewakan dan membantu anggota atau calon anggota untuk melihat keistimewaan produk yang mereka miliki dengan cara yang baik. Selain itu penetapan tingkat margin juga sangat berpengaruh terhadap loyalitas anggota. Apabila tingkat margin yang diberikan semakin kecil dan tidak memberatkan anggota maka loyalitas anggota akan meningkat. Karena dalam hal ini apabila margin yang diberikan kecil maka anggota yang melakukan pembiayaan tidak merasa terbebani atas biaya yang ditanggungnya.

Jadi berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel independent kualitas

pelayanan, kepercayaan anggota, citra lembaga dan tingkat margin berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan murabahah di KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan BMT Istiqomah Tulungagung.

Dari kedua lembaga yang diteliti dapat disimpulkan bahwa KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung mempunyai pengaruh paling tinggi dibandingkan BMT Istiqomah Tulungagung. hal tersebut dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang menunjukkan hasil 53,7% untuk KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung dan 50,5% untuk BMT Istiqomah Tulungagung.