

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Peneliti

1. BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

1) Sejarah Berdirinya

Cikal bakal koperasi muamalah syariah (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 dibidangi oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh direktur PINBUK Tulungagung dengan sertifikat binaan pusat latihan bisnis usaha kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.

Pada awal operasionalnya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantor pun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. 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 Baitul Maal Wat Tamwil dengan imbalan yang tidak jelas entah sampai kapan.

Dengan sangat singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status hukum dari kelompok swadaya masyarakat (KSM) menjadi koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara insentif dengan Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (UKM) maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.74/2002 Tanggal 7 Mei 2002. Dengan diterbitkannya SK tersebut maka telah berdiri koperasi baru yang bernama koperasi muamalah syariah (komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka uni-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih unit simpan pinjam yang serupa berupa Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).

Setelah mengantongi 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 November 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan bagi Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 November 2002 oleh direktur pelaksana PINBUK Tulungagung.

Pembukaan kantor cabang BMT semakin mendorong volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh berjubelnya karyawan, dan tentu saja berjubelnya anggota yang antri dilayani. Maka munculah gagasan untuk pembangunan kantor baru.

Gagasan ini kemudian diusung pengurus kedalam forum rapat anggota tahunan (RAT) tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operasional. Catatan tersebut memang benar adanya. Artinya, kondisi keuangan memang tidak memungkinkan yang untuk pembangunan sebuah kantor yang representatif. Kebutuhan pembangunan kantor baru tidak didasarkan pada kemampuan, melainkan karena tuntutan keadaan.

Tahap pertama yang dilakukan pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 m². Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan kegetuhan anggota. Meskipun belum maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses pembangunan. Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghazali selaku Pengawas Syariah Komsyah Istiqomah.

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap finishing, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks sambatan, melainkan sudah diperhitungkan oleh pengurus sebagai penyertaan modal. 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.

Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi. 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. Penataan sistem, peningkatan SDM, dan etos kerja adalah “PR” berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian.

Sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Komsyah Istiqomah adalah Unit Simpan Pinjam (USP) yang berupa baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Kegiatan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT). Kegiatan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) antara lain adalah simpan pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasionalnya dengan Unit Simpan Pinjam (USP) Konvensional.

Kantor BMT Istiqomah Unit II Bago sekitar 13 tahun menyewa tanah dan bangunan milik Mbah Bejo, pada hari Sabtu

tanggal 7 November 2015 kantor BMT Istiqomah Unit II Bago pindah kantor yang bertempat di Desa Plosokandang kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung (Barat STKIP) yang sudah merupakan kantor miliki sendiri tidak menyewa lagi. Hari Senin tanggal 9 November 2015 kantor BMT Istiqomah Unit II Plosokandang sudah bisa beroperasi melayani anggota.

2) Visi, Misi dan Peran

a) Visi

Visi adalah cara pandang atau obsesi terhadap sesuatu. Maka dalam pengertian ini visi yang dikembangkan oleh Komsyah Istiqomah adalah:

- 1) Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- 2) Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- 3) Koperasi syariah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

b) Misi

Misi adalah tujuan yang diemban dari aktivitas tertentu. Dari pengertian ini misi yang diamanatkan kepada Kopsyah Istiqomah adalah:

- 1) Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

- 2) Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- 3) Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syariah dalam kegiatan ekonomi dalam masyarakat.

3) Fungsi dan Tujuan BMT Istiqomah

a. Fungsi

Dalam membantu masalah ekonomi masyarakat, BMT Istiqomah berfungsi untuk:

- 1) Mempertinggi kualitas sumberdaya insani anggota menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam beribadah menghadapi tantangan global.
- 2) Mengorganisir dana sehingga berputar untuk usaha ekonomi di masyarakat.
- 3) Mengembangkan kesempatan kerja.
- 4) Memperoleh usaha anggota.

b. Tujuan

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

4) Struktur Organisasi

Pengurus komsyah adalah orang-orang yang dipilih untuk masa jabatan paling lama lima tahun sesuai dengan anggaran yang

dimiliki oleh koperasi. Sepertiga anggota pengurus komsyah diambil dari orang-orang yang bukan anggota komsyah, sedangkan sisanya sebesar dua pertiga adalah harus anggota yang berasal dari komsyah. Pengurus komsyah mempunyai tanggungjawab langsung kepada rapat anggota. Sedangkan tugas dan kewajiban dari pengurus komsyah adalah memimpin organisasi dan usaha koperasi serta mewakilinya di muka dan diluar pengadilan sesuai dengan keputusan-keputusan rapat anggota. Adapun untuk Pngurus Komsyah yang terdapat di BMT Istiqomah Tulungagung yaitu terdiri dari:

Tabel 4.1
Susunan Pengurus BMT Istiqomah

No	Nama	Alamat	Jabatan
1	Nursalim, SS.	Jl. Dahlia 9 Karangrejo	Ketua
2	Adib Makarim, S.Ag.	Tunggulsari, Kadungwaru	Sekretaris
3	Yoyok Sunaryo, SE.	Ngranti, Boyolangu	Bendahara

Sumber : Data RAT BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung 2018

Tabel 4.2
Susunan Pengawas BMT Istiqomah

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

Sumber : Data RAT BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung 2018

Tabel 4.3
Susunan Pengelola BMT Istiqomah

No	Nama	Alamat	Pend.	Jabatan
1	M. Arif Jauhari	Karangrejo	S-1	Manajer

2	Dini Indrawati, A.Md.	Sukorejo Karangrejo	D-3	Kasir
3	Hetik Harnonik	Ngujang Kedungwaru	S-1	Adminitrasi Pembiayaan
4	Mugiono	Sendang	SLTA	Pembiayaan
5	Heru Sunarko	Jl. Anggrek II Karangrejo	SLTA	Pembiayaan
6	Andi Rosa W, SE	Sendang Karangrejo	S-1	Pembiayaan
7	Riska Putri Wijayanti	Tugu Nglongsor Trenggalek	S-1	Pembukuan
8	Zainul Fuad, SE	Tiudan Gondang	SLTA	Manajer
9	Moh. Ersan Rifa'i	Majan Kedungwaru	S-1	Pembiayaan
10	Lisa Murnisari, SE	Jl. IG Ngurah Rai Tulungagung	S-1	Pembukuan
11	Shofa Sanaya	Plosokandang	S-1	Kasir
12	Riko Antofanni	Majan	SLTA	Pembiayaan
13	Novan Ega Rahtama	Serut	S-1	Pembiayaan
14	M. Qoidul Umam	Plosokandang	S-1	Pembiayaan
15	Sujai	Jl. Dahlia Karangrejo	SLTA	Clerning Service

Sumber : Data RAT BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung 2018

2. KSPPS Baitul Izza Sejahtera Serut Tulungagung

1) Sejarah Berdirinya

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS)

Baitul Izza Sejahtera mulai berdiri sejak tanggal 25 Mei 2012.

Lahirnya koperasi ini berawal dari musyawarah 55 anggota yang ingin

mendirikan koperasi berbasis syariah. Iuran awal pada waktu itu sebesar Rp. 1.000.000.

KSPPS Baitul Izza Sejahtera merupakan lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip syariah dengan tujuan menumbuh kembangkan bisnis mikro usaha kecil dalam rangka mengangkat derajat dan memberdayakan ekonomi masyarakat. KSPPS Baitul Izza Sejahtera berlokasi di Desa Serut Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung. Daerah ini merupakan kawasan home industri dan padat penduduk, meskipun demikian akses untuk menuju lokasi cukup strategis. Dengan modal koperasi sebesar Rp. 150.000.000, penyetoran simpanan pokok sebesar Rp. 100.000, simpanan wajib yang telah disetor sebesar Rp. 3.000.000.

2) Tujuan, Sifat, Visi, Misi dan Fungsi

a. Tujuan :

- a) Untuk kesejahteraan bersama
- b) Meningkatkan kualitas usaha ekonomi

b. Sifat : Memiliki usaha bisnis yang mandiri

c. Visi : Menjadikan lembaga keuangan yang mandiri kuat & sehat

d. Misi : mewujudkan gerakan pembebasan anggota dari ekonomi riba, rentenir dan kemiskinan.

e. Fungsi :

- a) Mendorong & mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota
- b) Mempertinggi kualitas SDM lebih profesional dan islami

c) Menggalang dan mengorganisir potensi masyarakat

3) Data Akta dan Lokasi

Data Akta Pendirian : (Pasal 7 ayat (1) dan pasal 8 UU No. 25/1992)

Nama Koperasi : Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah
“Baitul Izza Sejahtera”

Lokasi : Jl. KH. Sulaiman Al-Karim Serut Tulungagung

Jenis Koperasi : Koperasi Syariah

Akta Pendirian : 17 Januari No. 31 bertempat di Ds. Serut, Kec.
Boyolangu, Kab. Tulungagung.

Akta Perubahan : 06 April 2016 No. 5

Badan Hukum : 188.4/630/BH/XVI.29/115/2014

4) Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu hubungan fungsional yang mengatur tanggungjawab dan kewenangan setiap personil didalam melakukan tugas dan/atau pekerjaan yang akan dikerjakan sekaligus menunjukkan ketegasan dan batas tanggungjawab masing-masing personil. Dengan demikian setiap personil mempunyai tanggung jawab yang berbeda. Berdasarkan fungsi tersebut, suatu organisasi akan berjalan dengan struktur organisasi yang telah ada, sedangkan baik buruknya tata laksana struktur organisasi koperasi tergantung pada struktur organisasi. Berikut struktur organisasi KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung :

Tabel 4.4
Susunan Pengurus KSPPS Baitul Izza Sejahtera

No	Nama	Jabatan	Alamat
1	Drs. H. Priyono	Ketua	Tanjungsari, Boyolangu

2	H. Kemi Durachman, SP, MM.A.	Sekretaris	Tanjungsari, Boyolangu
3	Drs. H. Fauzi, M. Pd.	Bendahara	Serut, Boyolangu

Sumber: Buku RAT KSPPS Baitul Izza Sejahtera, 2018

Tabel 4.5
Susunan Pengawas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

No	Nama	Jabatan	Alamat
1	H. Asrori	Dewan Pembina	Tanjungsari, Boyolangu
2	H. Imam Malik	Pengawas Syariah	Serut, Tulungagung
3	H. Abdul Ghofar	Pengawas Syariah	Tanjungsari, Boyolangu
4	Drs. H. Sugiati Assidqi M.M	Pengawas Umum	Pucung, Boyolangu

Sumber: Buku RAT KSPPS Baitul Izza Sejahtera, 2018

Tabel 4.6
Susunan Pengelola KSPPS Baitul Izza Sejahtera

No	Nama	Jabatan	Alamat
1	Guntur Suprayitno, S.Pd	Manager	Jepun
2	Titin Setyaningsih	Kasir	Ngebong, Campurdarat
3	Ariyanto Lubis, S.Pd.I.	Analisis Pinjaman	Serut, Boyolangu
4	Achmad Agus Rifai	Kepala cabang	Sanggrahan, Boyolangu
5	Nisa Bella	Kasir	Tanjungsari, Boyolangu
6	Isnan Mirza	Marketing	Tanjungsari, Boyolangu
7	Rizal Anasta	Marketing	Bangunjaya, Campurdarat

Sumber: Buku RAT KSPPS Baitul Izza Sejahtera, 2018

B. Gambaran Umum Responden

Data deskriptif merupakan data yang menunjukkan gambaran keadaan dari data responden, dimana data tersebut merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Dalam penelitian ini responden memiliki beberapa karakteristik.

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.7

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah		Persentase (%)	
		BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera	BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera
1.	Laki-laki	41	50	42,7	57,47
2.	Perempuan	55	37	57,29	42,52
	Jumlah	96	87	100	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2020

Dari tabel 4.7 dapat diketahui pada BMT Istiqomah dari 96 responden, jumlah responden laki-laki yang terpilih berjumlah 41 atau 42,7%. Sedangkan responden perempuan yang terpilih berjumlah 55 atau 57,29%. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki.

Dari tabel 4.7 dapat diketahui pada KSPPS Baitul Izza Sejahtera dari 87 responden, jumlah responden laki-laki yang terpilih berjumlah 50 atau 57,47%. Sedangkan responden perempuan yang terpilih berjumlah 37 atau 42,52%. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak daripada jumlah responden perempuan.

2. Usia Responden

Tabel 4.8
Usia Responden

No	Kategori Umur	Jumlah		Persentase (%)	
		BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera	BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera
1.	< 25	0	0	0	0
2.	26-40	31	25	32,29	28,73
3.	41-55	52	50	54,16	57,47
4.	> 55	13	12	13,54	13,79
	Jumlah	96	87	100	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2020

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui BMT Istiqomah dari 96 responden, jumlah responden terbanyak usia 41-55 tahun yakni sebanyak 52 responden atau 54,16%. Sedangkan responden yang paling sedikit usia <25 tahun yakni berjumlah 0 responden atau 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota yang menggunakan jasa di BMT Istiqomah yakni sebagian besar berusia 41-55 tahun.

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui KSPPS Baitul Izza Sejahtera dari 96 responden, jumlah responden terbanyak usia 41-55 tahun yakni sebanyak 50 responden atau 57,47%. Sedangkan responden yang paling sedikit usia <25 tahun yakni berjumlah 0 responden atau 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa anggota yang menggunakan jasa di KSPPS Baitul Izza Sejahtera yakni sebagian besar berusia 41-55 tahun.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.9					
Tingkat Pendidikan Responden					
No	Kategori Umur	Jumlah		Persentase (%)	
		BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera	BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera
1.	SD	23	17	23,95	19,54
2.	SMP	26	33	27,08	37,93
3.	SMA	35	23	36,45	26,43
4.	S1	10	13	10,41	14,94
5.	S2	2	0	2,08	0
	Jumlah	96	87	100	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat dilihat dari 96 responden di BMT Istiqomah yang terpilih, bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA yakni sebesar 35 responden atau 36,45%. Dan sebagian kecil responden berpendidikan S2 yakni berjumlah 2 responden

atau 2,08%. Sedangkan pada KSPPS baitul Izza Sejahtera dari 87 responden yang terpilih, bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMP yakni sebesar 33 responden atau 37,93%. Dan sebagian kecil responden berpendidikan S2 yakni berjumlah 0 responden atau 0%. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah yang bertransaksi di BMT Istiqomah sebagian besar berpendidikan SMA. Sedangkan pada KSPPS Baitul Izza Sejahtera sebagian besar berpendidikan SMP.

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.10
Pekerjaan Responden

No	Kategori Umur	Jumlah		Persentase (%)	
		BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera	BMT Istiqomah	KSPPS Baitul Izza Sejahtera
1.	Petani	26	19	27,08	21,83
2.	PNS	8	5	8,33	5,74
3.	Wiraswasta	43	37	44,79	42,52
4.	Lainya	19	26	19,79	29,88
	Jumlah	96	87	100	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui dari 96 responden di BMT Istiqomah yang terpilih, bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta yakni berjumlah 43 responden atau 44,79%. Dan sebagian kecil responden bekerja sebagai PNS yakni berjumlah 8 responden atau 8,33%. Sedangkan dari 87 responden di KSPPS Baitul Izza Sejahtera yang terpilih, bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta yakni berjumlah 37 responden atau 42,52%. Dan sebagian kecil responden bekerja sebagai PNS yakni berjumlah 5 responden atau 5,74%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah yang bertransaksi di BMT Istiqomah yakni bekerja sebagai wiraswasta.

Sedangkan sebagian besar nasabah yang bertransaksi di KSPPS Baitul Izza Sejahtera yakni bekerja sebagai wiraswasta.

5. Pendapatan Responden

Data mengenai jumlah pendapatan responden dari anggota pembiayaan murabahah di BMT Istiqomah dan KPPS Baitul Izza Sejahtera adalah sebagai berikut :

Tabel 4.11
Pendapatan Responden

No	Pendapatan	Jumlah		Persentase %	
		BMT Istiqomah	KPPS Baitul Izza sejahtera	BMT Istiqomah	KPPS Baitul Izza sejahtera
1.	< 1.000.000	33	27	34,37	31,03
2.	Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	41	43	42,7	49,42
3.	Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	22	17	22,91	19,54
4.	>Rp. 5.000.000	0	0	0	0
5.	Total	96	87	100	100

Sumber: Data angket yang telah diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui dari 96 responden di BMT Istiqomah yang terpilih, bahwa sebagian besar responden berpendapatan sebesar Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000, yakni berjumlah 41 atau 42,7%. Dan sebagian kecil responden berpendapatan sebesar Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000 yakni sebesar 22 atau 22,91%. Sedangkan dari 87 responden di KSPPS Baitul Izza Sejahtera yang terpilih, bahwa sebagian besar responden berpendapatan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000, yakni 43 atau 49,42%. Dan sebagian kecil responden berpendapatan sebesar Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000, yakni sebanyak 17 atau 19,54%. Jadi dapat

disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah dan KPPS Baitul Izza Sejahtera yaitu yang memiliki pendapat Rp. 1.000.000 – Rp. 5.000.000.

C. Deskripsi Variabel

Untuk mendeskripsikan variabel maka dapat dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator terhadap setiap variabel.

1. Variabel Tingkat Margin

Tabel 4.12
Tingkat Margin (X1) BMT Istiqomah Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X1.1	47	40	4	2	3
X1.2	40	51	2	1	2
X1.3	51	40	1	2	2
X1.4	45	46	1	1	3
X1.5	53	53	3	3	2
X1.6	50	41	0	2	3
jumlah	286	271	11	11	15
prosentase	48,14	45,62	1,85	1,85	2,52

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Tabel 4.13
Tingkat Margin (X1) KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X1.1	42	45	0	0	0
X1.2	41	46	0	0	0
X1.3	41	46	0	0	0
X1.4	36	51	0	0	0
X1.5	38	49	0	0	0
X1.6	39	48	0	0	0
jumlah	237	285	0	0	0
prosentase	45,40	54,59	0	0	0

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Dari tabel 4.12 dan 4.13 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 3 indikator dalam menguji variabel X1 (tingkat margin) yang meliputi

komposisi pendanaan, tingkat persaingan dan resiko pembiayaan. Pada setiap indikator diwakili oleh 2 pernyataan, sehingga terdapat 6 pernyataan yang tertera pada angket.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas bahwa dapat diketahui sebagian responden BMT Istiqomah menyatakan sangat setuju mengenai pernyataan tingkat margin yang diberikan BMT Istiqomah sebanyak 286 atau 48,14%. Kemudian pendapat setuju dari pernyataan diberikan sebanyak 271 atau 46,62% , pendapat netral sebanyak 11 atau 1,85, pendapat tidak setuju sebanyak 11 atau 1,85, pendapat sangat tidak setuju sebanyak 15 atau 2,52.

Berdasarkan tabel 4.13 diatas bahwa dapat diketahui sebagian responden KPPS Baitul Izza Sejahtera menyatakan setuju mengenai pernyataan tingkat margin yang diberikan KPPS Baitul Izza Sejahtera sebanyak 285 atau 54,59. Kemudian pendapat sangat setuju sebanyak 237 atau 45,40, sedangkan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

2. Variabel Kepercayaan (X2)

Tabel 4.14
Kepercayaan (X2) BMT Istiqomah Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X2.1	42	41	13	0	0
X2.2	47	43	6	0	0
X2.3	51	34	11	0	0
X2.4	44	45	7	0	0
X2.5	51	37	8	0	0
X2.6	53	39	4	0	0
X2.7	47	40	9	0	0
X2.8	49	42	4	1	0
X2.9	54	40	1	1	0
Jumlah	438	361	63	2	0
Prosentase	50,81	41,87	7,3	0,23	0

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Tabel 4.15
Kepercayaan (X2) KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X2.1	28	47	12	0	0
X2.2	32	45	10	0	0
X2.3	32	45	10	0	0
X2.4	34	46	7	0	0
X2.5	35	39	13	0	0
X2.6	32	43	12	0	0
X2.7	30	45	12	0	0
X2.8	31	49	7	0	0
X2.9	34	47	6	0	0
Jumlah	288	406	89	0	0
prosentase	36,78	51,85	11,36	0	0

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Dari tabel 4.14 dan 4.15 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 3 indikator dalam menguji variabel X2 (kepercayaan) yang meliputi kualitas pelayanan, reputasi lembaga dan kemampuan lembaga. Pada tiap indikator diwakili oleh 3 pernyataan yang tertera pada angket.

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat diketahui sebagian besar responden BMT Istiqomah menyatakan sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai kepercayaan yang diberikan BMT Istiqomah sebanyak 438 atau 50,81%. Kemudian pendapat setuju sebanyak 361 atau 41,87%, pendapat netral sebanyak 63 atau 7,3%, pendapat tidak setuju sebanyak 2 atau 0,23%, dan pendapat sangat tidak setuju sebanyak 0%.

Berdasarkan tabel 4.15 diatas bahwa dapat diketahui sebagian responden KPPS Baitul Izza Sejahtera menyatakan setuju mengenai pernyataan tingkat margin yang diberikan KPPS Baitul Izza Sejahtera sebanyak 406 atau 51,85%. Kemudian pendapat sangat setuju sebanyak 288

atau 36,78%, pendapat netral sebanyak 89 atau 11,36%, pendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

3. Variabel Penanganan Komplain (X3)

Tabel 4.16
Penanganan Komplain (X3) BMT Istiqomah Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X3.1	55	40	1	0	0
X3.2	61	34	1	0	0
X3.3	50	45	1	0	0
X3.4	53	42	1	0	0
X3.5	53	43	0	0	0
X3.6	54	40	2	0	0
X3.7	55	41	0	0	0
X3.8	49	46	1	0	0
X3.9	53	42	1	0	0
jumlah	483	373	8	0	0
prosentase	55,9	43,17	0,92	0	0

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Tabel 4.17
Penanganan Komplain (X3) KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X3.1	44	34	9	0	0
X3.2	39	46	2	0	0
X3.3	16	7	27	37	0
X3.4	36	46	5	0	0
X3.5	37	38	12	0	0
X3.6	18	40	29	0	0
X3.7	42	40	5	0	0
X3.8	51	30	6	0	0
X3.9	32	50	5	0	0
jumlah	315	331	100	37	0
prosentase	40,22	42,27	12,77	4,72	0

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Dari tabel 4.16 dan 4.17 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 3 indikator dalam menguji variabel X3 (penanganan komplain) yang meliputi kecepatan penanganan, penyelesaian masalah dan kemudahan pengajuan.

Pada indikator pertama diwakili oleh 3 pernyataan, pada indikator kedua diwakili oleh 5 pernyataan, dan pada indikator ketiga diwakili oleh 1 pernyataan yang tertera pada angket.

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat diketahui sebagian besar responden BMT Istiqomah menyatakan sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai penanganan komplain yang diberikan BMT Istiqomah sebanyak 483 atau 55,9%. Kemudian pendapat setuju sebanyak 373 atau 43,17%, pendapat netral sebanyak 8 atau 0,92%, pendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dapat diketahui sebagian besar responden KPPS Baitul Izza Sejahtera menyatakan setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai penanganan komplain yang diberikan KPPS Baitul Izza Sejahtera sebanyak 331 atau 42,27%. Kemudian pendapat sangat setuju sebanyak 315 atau 40,22%, pendapat netral sebanyak 100 atau 12,77%, pendapat tidak setuju sebanyak 4,72%, dan pendapat sangat tidak setuju sebanyak 0%.

4. Variabel Lokasi Lembaga (X4)

Tabel 4.18
Lokasi Lembaga (X4) BMT Istiqomah Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X4.1	44	47	5	0	0
X4.2	49	39	7	1	0
X4.3	51	40	4	0	1
X4.4	50	39	5	2	0
X4.5	40	16	14	26	0
X4.6	39	23	20	14	0
X4.7	50	41	5	0	0
X4.8	52	32	10	1	1
X4.9	53	38	4	1	0
jumlah	428	315	74	45	2

prosentase	49,53	36,45	8,56	5,2	0,23
------------	-------	-------	------	-----	------

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Tabel 4.19
Lokasi Lembaga (X4) KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
X4.1	35	42	10	0	0
X4.2	31	43	13	0	0
X4.3	45	37	5	0	0
X4.4	37	39	11	0	0
X4.5	33	49	5	0	0
X4.6	35	39	13	0	0
X4.7	32	46	9	0	0
X4.8	38	36	13	0	0
X4.9	31	46	10	0	0
jumlah	317	377	89	0	0
prosentase	40,48	48,14	11,36	0	0

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Dari tabel 4.18 dan 4.19 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 3 indikator dalam menguji variabel X4 (lokasi lembaga) yang meliputi akses, lingkungan dan visibilitas. Pada tiap indikator diwakili oleh 3 pernyataan yang tertera pada angket.

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dapat diketahui sebagian besar responden BMT Istiqomah menyatakan BMT Istiqomah menyatakan sangat setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai lokasi lembaga yang diberikan BMT Istiqomah sebanyak 428 atau 49,53%. Kemudian pendapat setuju sebanyak 315 atau 36,45%, pendapat netral sebanyak 74 atau 8,56%, pendapat tidak setuju sebanyak 45 atau 5,2%, dan pendapat sangat tidak setuju sebanyak 2 atau 0,23%.

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dapat diketahui sebagian besar responden KPPS Baitul Izza Sejahtera menyatakan setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai penanganan komplain yang diberikan KPPS Baitul Izza

Sejahtera sebanyak 377 atau 48,14%. Kemudian pendapat sangat setuju sebanyak 317 atau 40,48%, pendapat netral sebanyak 89 atau 11,36%, pendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

5. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.20
Loyalitas Nasabah (Y) BMT Istiqomah Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
Y.1	63	27	5	0	1
Y.2	63	26	4	3	0
Y.3	61	27	6	2	0
Y.4	65	25	6	0	0
Y.5	63	23	10	0	0
Y.6	65	22	8	1	0
jumlah	380	150	39	6	1
prosentase	65,97	26,04	6,77	1,04	0,17

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Tabel 4.21
Loyalitas Nasabah (Y) KSPPS Baitul Izza Sejahtera Tulungagung

Item	Skor Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
Y.1	38	36	13	0	0
Y.2	37	37	13	0	0
Y.3	36	40	11	0	0
Y.4	40	35	12	0	0
Y.5	38	38	11	0	0
Y.6	38	42	7	0	0
jumlah	227	228	67	0	0
prosentase	43,48	43,67	12,83	0	0

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Dari tabel 4.20 dan 4.21 diatas dapat diketahui bahwa terdapat 3 indikator dalam menguji variabel Y (Loyalitas Nasabah) yang meliputi pembelian ulang, tidak terpengaruh lembaga lain dan merekomendasikan pada orang lain. Pada tiap indikator diwakili oleh 2 pernyataan yang tertera pada angket.

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dapat diketahui sebagian responden BMT Istiqomah menyatakan sangat setuju pernyataan-pernyataan mengenai lokasi lembaga yang diberikan BMT Istiqomah sebanyak 380 atau 65,97%. Kemudian pendapat setuju sebanyak 150 atau 26,04%, pendapat netral sebanyak 39 atau 6,77%, pendapat tidak setuju sebanyak 6 atau 1,04%, dan pendapat sangat tidak setuju sebanyak 1 atau 0,17%.

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dapat diketahui sebagian besar responden KPPS Baitul Izza Sejahtera menyatakan setuju dengan pernyataan-pernyataan mengenai penanganan komplain yang diberikan KPPS Baitul Izza Sejahtera sebanyak 227 atau 43,48%. Kemudian pendapat sangat setuju sebanyak 228 atau 43,67%, pendapat netral sebanyak 67 atau 12,83, pendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebanyak 0%.

D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan suatu item pertanyaan layak digunakan atau tidak dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini uji validitas dianalisis dengan menggunakan *df* (*degree of freedom*) dengan rumus $df = n - 2$, dimana n = jumlah sampel, jadi df yang digunakan adalah $96 - 2 = 94$ dan $87 - 2 = 85$ dengan alpha sebesar 5% maka dihasilkan r-tabel. Adapun pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu:

- 1) Hasil r hitung $>$ r tabel = valid
- 2) Hasil r hitung $<$ r tabel = tidak valid

Hasil pengujian selengkapnya dapat dilihat tabel berikut ini:

- a) Uji validitas BMT Istiqomah

Tabel 4.22
Hasil Uji Validitas BMT Istiqomah

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Tingkat Margin (X1)	X1.1	0,886	0,2006	Valid
	X1.2	0,852	0,2006	Valid
	X1.3	0,878	0,2006	Valid
	X1.4	0,875	0,2006	Valid
	X1.5	0,861	0,2006	Valid
	X1.6	0,863	0,2006	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,672	0,2006	Valid
	X2.2	0,680	0,2006	Valid
	X2.3	0,619	0,2006	Valid
	X2.4	0,547	0,2006	Valid
	X2.5	0,568	0,2006	Valid
	X2.6	0,569	0,2006	Valid
	X2.7	0,598	0,2006	Valid
	X2.8	0,627	0,2006	Valid
	X2.9	0,486	0,2006	Valid
Penanganan Komplain (X3)	X3.1	0,570	0,2006	Valid
	X3.2	0,682	0,2006	Valid
	X3.3	0,497	0,2006	Valid
	X3.4	0,608	0,2006	Valid
	X3.5	0,314	0,2006	Valid
	X3.6	0,370	0,2006	Valid
	X3.7	0,500	0,2006	Valid
	X3.8	0,463	0,2006	Valid
	X3.9	0,641	0,2006	Valid
Lokasi (X4)	X4.1	0,609	0,2006	Valid
	X4.2	0,684	0,2006	Valid
	X4.3	0,729	0,2006	Valid
	X4.4	0,639	0,2006	Valid
	X4.5	0,700	0,2006	Valid
	X4.6	0,696	0,2006	Valid
	X4.7	0,636	0,2006	Valid
	X4.8	0,555	0,2006	Valid
	X4.9	0,497	0,2006	Valid
Loyalitas (Y)	Y1	0,822	0,2006	Valid
	Y2	0,818	0,2006	Valid
	Y3	0,771	0,2006	Valid
	Y4	0,680	0,2006	Valid
	Y5	0,735	0,2006	Valid
	Y6	0,794	0,2006	Valid

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.22 dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan atau pernyataan variabel tingkat margin (X1),

kepercayaan (X2), penanganan komplain (X3), lokasi (X4) dan loyalitas (Y) adalah valid karena nilai r hitung > r tabel.

b) Uji Validitas KPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.23
Hasil Uji Validitas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Tingkat Margin (X1)	X1.1	0,622	0,2108	Valid
	X1.2	0,765	0,2108	Valid
	X1.3	0,709	0,2108	Valid
	X1.4	0,669	0,2108	Valid
	X1.5	0,648	0,2108	Valid
	X1.6	0,717	0,2108	Valid
Kepercayaan (X2)	X2.1	0,634	0,2108	Valid
	X2.2	0,631	0,2108	Valid
	X2.3	0,741	0,2108	Valid
	X2.4	0,670	0,2108	Valid
	X2.5	0,707	0,2108	Valid
	X2.6	0,640	0,2108	Valid
	X2.7	0,714	0,2108	Valid
	X2.8	0,678	0,2108	Valid
	X2.9	0,642	0,2108	Valid
Penanganan Komplain (X3)	X3.1	0,534	0,2108	Valid
	X3.2	0,534	0,2108	Valid
	X3.3	0,728	0,2108	Valid
	X3.4	0,637	0,2108	Valid
	X3.5	0,663	0,2108	Valid
	X3.6	0,698	0,2108	Valid
	X3.7	0,564	0,2108	Valid
	X3.8	0,563	0,2108	Valid
	X3.9	0,622	0,2108	Valid
Lokasi (X4)	X4.1	0,460	0,2108	Valid
	X4.2	0,667	0,2108	Valid
	X4.3	0,530	0,2108	Valid
	X4.4	0,702	0,2108	Valid
	X4.5	0,620	0,2108	Valid
	X4.6	0,531	0,2108	Valid
	X4.7	0,667	0,2108	Valid
	X4.8	0,528	0,2108	Valid
	X4.9	0,485	0,2108	Valid
Loyalitas (Y)	Y1	0,732	0,2108	Valid
	Y2	0,724	0,2108	Valid
	Y3	0,712	0,2108	Valid
	Y4	0,791	0,2108	Valid
	Y5	0,762	0,2108	Valid
	Y6	0,673	0,2108	Valid

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.23 dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan atau pernyataan variabel tingkat margin (X1), kepercayaan (X2), penanganan komplain (X3), lokasi (X4) dan loyalitas (Y) adalah valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan skala kuesioner atau angket. Untuk mengetahui hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat dengan skala *Alpha Cronbach's* diantaranya:

- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20 maka kurang reliabel
- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40 maka agak reliabel
- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60 maka reliabel
- Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80 maka sangat reliabel

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Hasil Uji Reliabilitas BMT Istiqomah

Tabel 4.24
Hasil Uji Reliabilitas BMT Istiqomah

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Tingkat Margin (X1)	0,935	Sangat Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,775	Sangat Reliabel
Penanganan Komplain (X3)	0,658	Sangat Reliabel
Lokasi (X4)	0,802	Sangat Reliabel
Loyalitas (Y)	0,864	Sangat Reliabel

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 4.24 dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, lokasi dan loyalitas nasabah

pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

b) Hasil Uji reliabilitas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.25
Hasil Uji Reliabilitas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Tingkat Margin (X1)	0,778	Sangat Reliabel
Kepercayaan (X2)	0,849	Sangat Reliabel
Penanganan Komplain (X3)	0,789	Sangat Reliabel
Lokasi (X4)	0,747	Sangat Reliabel
Loyalitas (Y)	0,827	Sangat Reliabel

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Dari hasil uji reliabilitas pada tabel 4.25 dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, lokasi dan loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

3. Uji Normalitas Residual

Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogrov-Smirnov* bahwa data dikatakan normal jika variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Hasil pengujian dengan menggunakan pendekatan *Kolmogrov-Smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

a) Uji Normalitas Residual BMT Istiqomah

Tabel 4.26
Hasil Uji Normalitas Residual BMT Istiqomah

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.35324726
Most Extreme Differences	Absolute	.101
	Positive	.074
	Negative	-.101
Kolmogorov-Smirnov Z		.988
Asymp. Sig. (2-tailed)		.283

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Tabel 4.26 “*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*” menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) (0,283) > 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

b) Uji Normalitas Residual KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.27
Hasil Uji Normalitas KSPPS Baitul Izza Sejahtera
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		87
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80134604
Most Extreme Differences	Absolute	.120
	Positive	.062
	Negative	-.120
Kolmogorov-Smirnov Z		1.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.161

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Tabel 4.27 “*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*” menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) (0,161) > 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF), dan tolerance. Jika angka tolerance di atas 0,1 dan $VIF < 10$, maka tidak terdapat multikolinieritas. Jika angka tolerance di bawah 0,1 dan $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas.

a) Uji Multikolinieritas BMT Istiqomah

Tabel 4.28
Hasil Uji Multikolinieritas BMT Istiqomah

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.039	4.831		.215	.830		
X1	.054	.063	.071	.859	.392	.884	1.131
X2	.378	.063	.521	6.025	.000	.813	1.230
X3	.115	.078	.125	1.480	.142	.857	1.167
X4	.240	.105	.184	2.290	.024	.935	1.069

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan Coefficient pada tabel 4.28 dapat diketahui bahwa variabel tingkat margin (X1) nilai tolerance $0,884 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,131 < 10,0$. Untuk variabel kepercayaan (X2) nilai tolerance $0,813 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,230 < 10,0$. Untuk variabel penanganan komplain (X3) nilai tolerance $0,857 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,167 < 10,0$. Untuk variabel lokasi (X4) nilai tolerance $0,935 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,069 < 10,0$. Berdasarkan keterangan tersebut variabel bebas

menunjukkan nilai tolerance $\geq 0,10$ artinya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Hasil VIF menunjukkan semua variabel bebas memiliki nilai VIF ≤ 10 artinya tidak ada multikolinieritas antar variabel.

b) Uji Multikolinieritas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.29
Hasil Uji Multikolinieritas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.935	6.002		.822	.413		
	X1	.257	.154	.176	1.674	.098	.948	1.055
	X2	.029	.080	.038	.362	.718	.965	1.036
	X3	.149	.082	.190	1.809	.074	.945	1.059
	X4	.189	.092	.213	2.046	.044	.963	1.038

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan Coefficient pada tabel 4.29 dapat diketahui bahwa variabel tingkat margin (X1) nilai tolerance $0,948 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,055 < 10,0$. Untuk variabel kepercayaan (X2) nilai tolerance $0,965 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,036 < 10,0$. Untuk variabel penanganan komplain (X3) nilai tolerance $0,945 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,059 < 10,0$. Untuk variabel lokasi (X4) nilai tolerance $0,963 > 0,01$ dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) $1,038 < 10,0$. Berdasarkan keterangan tersebut variabel bebas menunjukkan nilai tolerance $\geq 0,10$ artinya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Hasil VIF menunjukkan semua variabel bebas

memiliki nilai $VIF \leq 10$ artinya tidak ada multikolinieritas antar variabel.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk menguji korelasi antar anggota sampel atau data. Jika terdapat hubungan maka telah terjadi autokorelasi. Dengan kriteria pengambilan keputusan:

- Jika $0 < d < dL$, berarti ada autokorelasi positif
- Jika $4 - dL < d < 4$, berarti ada autokorelasi negative
- Jika $dU < d < 4 - dU$, berarti tidak ada autokorelasi positif atau negative
- Jika $dL \leq d \leq dU$ atau $4 - dU \leq d \leq 4 - dL$ pengujian tidak meyakinkan

a) Uji Autokorelasi BMT Istiqomah

Tabel 4.30
Hasil Uji Autokorelasi BMT Istiqomah
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.669 ^a	.448	.424	2.404	2.385

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.30 hasil output spss diatas nilai Durbin Watson diperoleh sebesar 2,385. Sehingga data diketahui bahwa nilai Durbin Watson (d) yakni 2,385 dan untuk mengetahui dilai dU harus melihat tabel DW dengan menggunakan $(k : n) ; (4 : 96)$ maka nilai dU adalah 1,755. Sehingga $(dU < d < 4 - dU :$

$1,755 < 2,385 < 2,245$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

b) Uji Autokorelasi KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.31
Hasil Uji Autokorelasi KSPPS Baitul Izza Sejahtera
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.379 ^a	.143	.101	2.869	2.192

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.31 hasil output spss diatas nilai Durbin Watson diperoleh sebesar 2,192. Sehingga data d iketahui bahwa nilai Durbin Watson (d) yakni 2,192 dan untuk mengetahui dilai dU harus melihat tabel DW dengan menggunakan $(k : n)$; $(4 : 87)$ maka nilai dU adalah 1,748. Sehingga $(dU < d < 4 - dU : 1,748 < 2,192 < 2,252$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

c. Uji Heteroskedasitas

Untuk mengetahui hasil uji heteroskedasitas maka hal tersebut dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot model*.

a) Uji Heteroskedasitas BMT Istiqomah

Tabel 4.32
Hasil Uji Heteroskedasitas BMT Istiqomah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.168	3.116		-.054	.957
	X1	-.018	.055	-.034	-.322	.748
	X2	-.016	.039	-.043	-.417	.677
	X3	.059	.048	.130	1.241	.218
	X4	.013	.032	.044	.421	.674

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.32 diatas dapat diketahui bahwa nilai sig. variabel tingkat margin (X1) sebesar 0,748, kepercayaan (X2) sebesar 0,677, penanganan komplain (X3) sebesar 0,218, dan lokasi (X4) sebesar 0,674. Dari nilai sig. seluruh variabel $> 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa data telah lolos uji heteroskedasitas, sehingga model regresi ini layak digunakan untuk menguji loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah berdasarkan keempat variabel tersebut.

b) Uji Heteroskedasitas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.33
Hasil Uji Heteroskedasitas KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.266	3.233		.082	.935
	X1	.040	.064	.071	.632	.529
	X2	.020	.049	.046	.407	.685
	X3	-.004	.048	-.009	-.081	.935
	X4	-.006	.030	-.023	-.207	.837

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.33 diatas dapat diketahui bahwa nilai sig. variabel tingkat margin (X1) sebesar 0,529, kepercayaan (X2) sebesar 0,685, penanganan komplain (X3) sebesar 0,935, dan lokasi (X4) sebesar 0,837. Dari nilai sig. seluruh variabel $> 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa data telah lolos uji heteroskedasitas, sehingga model regresi ini layak digunakan untuk menguji loyalitas anggota pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera berdasarkan keempat variabel tersebut.

5. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau variabel bebas tingkat margin (X1), kepercayaan (X2), penanganan komplain (X3), dan lokasi (X4) terhadap variabel dependen atau variabel terikat yaitu loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah dan KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

a. Uji Regresi Linear Berganda BMT Istiqomah

Tabel 4.34
Hasil Uji Regresi Linear Berganda BMT Istiqomah
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.084	3.608		-.023	.981
	X1	.335	.059	.464	5.694	.000
	X2	.170	.071	.195	2.407	.018
	X3	.234	.080	.233	2.920	.004
	X4	.062	.055	.089	1.125	.263

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.34 dapat diketahui persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = -0,084 + 0,335X_1 + 0,170X_2 + 0,234X_3 + 0,062X_4$$

Keterangan:

Y = Loyalitas

X1 = Tingkat Margin

X2 = Kepercayaan

X3 = Penanganan Komplain

X4 = Lokasi

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a) Koefisien konstanta sebesar -0,084 menyatakan bahwa jika tidak terjadi ada perubahan variabel independen tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi (X1, X2, X3, X4 adalah 0), maka loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah sebesar -0,084.
- b) Nilai koefisien regresi tingkat margin (X1) adalah 0,335 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel tingkat margin naik 1 satuan, maka variabel tingkat margin akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,335. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara tingkat margin dengan loyalitas nasabah.

- c) Nilai koefisien regresi kepercayaan (X2) adalah 0,170 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel kepercayaan naik 1 satuan, maka variabel kepercayaan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,170. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.
- d) Nilai koefisien regresi penanganan komplain (X3) adalah 0,234 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel penanganan komplain naik 1 satuan, maka variabel penanganan komplain akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,234. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara penanganan komplain dengan loyalitas nasabah.
- e) Nilai koefisien regresi lokasi (X4) adalah 0,062 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel lokasi naik 1 satuan, maka variabel lokasi akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,062. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara lokasi dengan loyalitas nasabah.
- b. Uji Regresi Linear Berganda KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 3.35
Hasil Uji Regresi Linear Berganda KSPPS Baitul Izza Sejahtera
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.500	4.549		-.769	.444
	X1	.287	.128	.216	2.245	.027
	X2	.134	.073	.172	1.825	.072
	X3	.193	.074	.248	2.614	.011
	X4	.247	.078	.297	3.176	.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.35 dapat diketahui persamaan regresi linear sebagai berikut:

$$Y = -3,500 + 0,027X1 + 0,072X2 + 0,011X3 + 0,002X4$$

Keterangan:

Y = Loyalitas

X1 = Tingkat Margin

X2 = Kepercayaan

X3 = Penanganan Komplain

X4 = Lokasi

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- a) Koefisien konstanta sebesar -3,500 menyatakan bahwa jika tidak terjadi ada perubahan variabel independen tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi (X1, X2, X3, X4 adalah 0), maka loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah sebesar -3,500.
- b) Nilai koefisien regresi tingkat margin (X1) adalah 0,287 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel tingkat margin naik 1 satuan, maka variabel tingkat margin akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,287. Koefisien bernilai

positif artinya terjadi pengaruh positif antara tingkat margin dengan loyalitas nasabah.

- c) Nilai koefisien regresi kepercayaan (X2) adalah 0,134 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel kepercayaan naik 1 satuan, maka variabel kepercayaan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,193. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah.
- d) Nilai koefisien regresi penanganan komplain (X3) adalah 0,247 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel penanganan komplain naik 1 satuan, maka variabel penanganan komplain akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,247. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara penanganan komplain dengan loyalitas nasabah.
- e) Nilai koefisien regresi lokasi (X4) adalah 0,189 mempunyai nilai positif. Hal ini dapat diartikan jika pada variabel lokasi naik 1 satuan, maka variabel lokasi akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,189. Koefisien bernilai positif artinya terjadi pengaruh positif antara lokasi dengan loyalitas nasabah.

6. Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap

variabel dependen. Pada t-tabel dengan tingkat signifikan $\alpha = 5\%$.

Dimana kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. H_a diterima jika nilai t-hitung $<$ t-tabel atau nilai sig. $>$ 0,05 yang artinya variabel bebas yang diuji secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.
2. H_0 ditolak jika nilai t-hitung \geq t-tabel atau nilai sig. \leq 0,05 yang artinya variabel bebas yang diuji secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat.

a) Uji Parsial (Uji t) BMT Istiqomah

Tabel 4.36
Hasil Uji Parsial (Uji t) BMT Istiqomah
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.084	3.608		-.023	.981
	X1	.335	.059	.464	5.694	.000
	X2	.170	.071	.195	2.407	.018
	X3	.234	.080	.233	2.920	.004
	X4	.062	.055	.089	1.125	.263

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.36 dapat diketahui bahwa:

1) Variabel tingkat margin

H_0 = tidak ada pengaruh tingkat margin terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

H_1 = ada pengaruh tingkat margin terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $5,694 > 1,986$ dengan nilai sig. $0,000 < 0,05$. Berarti hipotesis

dalam penelitian ini H1 diterima. Dengan demikian, H1 tingkat margin mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah.

2) Variabel kepercayaan

H0 = tidak ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

H1 = ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $2,407 > 1,986$ dengan nilai sig. $0,018 < 0,05$. Berarti hipotesis dalam penelitian ini H1 diterima. Dengan demikian, H1 kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah.

3) Variabel penanganan komplain

H0 = tidak ada pengaruh penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

H1 = ada pengaruh penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $2,290 > 1,986$ dengan nilai sig. $0,004 < 0,05$. Berarti hipotesis dalam penelitian ini H1 diterima. Dengan demikian, H1 tingkat margin mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah.

4) Variabel lokasi

H0 = Tidak ada pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

H1 = Ada pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $1,125 > 1,986$ dengan nilai sig. $0,263 < 0,05$. Berarti hipotesis dalam penelitian ini H1 ditolak. Dengan demikian, H1 lokasi tidak mempunyai pengaruh signifikan namun berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah.

b) Uji Parsial (Uji t) KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.37
Hasil Uji Parsial (Uji t) KSPPS Baitul Izza Sejahtera
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.500	4.549		-.769	.444
	X1	.287	.128	.216	2.245	.027
	X2	.134	.073	.172	1.825	.072
	X3	.193	.074	.248	2.614	.011
	X4	.247	.078	.297	3.176	.002

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.37 dapat diketahui bahwa:

1) Variabel tingkat margin

H0 = Tidak ada pengaruh tingkat margin terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

H1 = Ada pengaruh tingkat margin terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $2,245 > 1,989$ dengan nilai sig. $0,027 < 0,05$. Berarti hipotesis dalam penelitian ini H1 diterima. Dengan demikian, H1 tingkat margin mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

2) Variabel kepercayaan

H0 = tidak ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

H1 = ada pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $1,825 > 1,989$ dengan nilai sig. $0,072 < 0,05$. Berarti hipotesis dalam penelitian ini H1 ditolak. Dengan demikian, H1 kepercayaan tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

3) Variabel penanganan komplain

H0 = tidak ada pengaruh penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

H1 = ada pengaruh penanganan komplain terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $2,614 > 1,989$ dengan nilai sig. $0,011 < 0,05$. Berarti hipotesis dalam penelitian ini H1 diterima. Dengan demikian, H1 penanganan komplain mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

4) Variabel lokasi

H0 = tidak ada pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

H1 = ada pengaruh lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai t-hitung sebesar $3,176 > 1,989$ dengan nilai sig. $0,002 < 0,05$. Berarti hipotesis dalam penelitian ini H1 diterima. Dengan demikian, H1 lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

b. Uji Hipotesis secara Simultan (Uji f)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan secara simultan variabel bebas (tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, lokasi) terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah). Pada f

tabel diketahui $df_{1_{k-1}}$ dan $df_{2_{n-k}}$. Dimana kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. H_0 ditolak jika $f\text{-hitung} \geq f\text{-tabel}$ atau $\text{sig.} \leq \alpha$, artinya variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.
- b. H_1 diterima jika nilai $f\text{-hitung} < f\text{-tabel}$ atau nilai α , artinya variabel-variabel bebas secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

Berikut ini adalah hasil pengujian uji f yang disajikan dalam tabel dibawah ini:

- a) Uji Simultan (Uji f) BMT Istiqomah

Tabel 4.38
Hasil Uji Simultan (Uji f) BMT Istiqomah
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	488.135	4	122.034	23.891	.000 ^a
	Residual	464.823	91	5.108		
	Total	952.958	95			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.38 diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

Hipotesis yang diajukan dalam uji f ialah :

H_0 = Tidak ada pengaruh secara simultan antara tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

H1 = Ada pengaruh secara simultan antara tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah

Dari hasil perhitungan yang diperoleh nilai f hitung $\geq f$ -tabel yaitu $23,891 \geq 2,70$ dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$, sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di BMT Istiqomah.

b) Uji Simultan (Uji f) KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.39
Hasil Uji Simultan (Uji f) KSPPS Baitul Izza Sejahtera
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	269.656	4	67.414	10.670	.000 ^a
	Residual	518.091	82	6.318		
	Total	787.747	86			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.39 diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut:

Hipotesis yang diajukan dalam uji f ialah :

H0 = Tidak ada pengaruh secara simultan antara tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

H1 = Ada pengaruh secara simultan antara tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Dari hasil perhitungan yang diperoleh nilai f hitung $\geq f$ -tabel yaitu $10,670 \geq 2,71$ dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain dan lokasi berpengaruh simultan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan *murabahah* di KSPPS Baitul Izza Sejahtera.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2) BMT Istiqomah

Tabel 4.40
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) BMT Istiqomah
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.512	.491	2.260

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

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.40 hasil perhitungan regresi di atas diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,491 hal ini berarti 49,1% variabel loyalitas dipengaruhi oleh variabel tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 50,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2) KSPPS Baitul Izza Sejahtera

Tabel 4.41
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) KSPPS Baitul Izza Sejahtera
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.585 ^a	.342	.310	2.514

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

Sumber: Data hasil angket diolah dengan SPSS 23, 2020

Berdasarkan tabel 4.41 hasil perhitungan regresi di atas diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,310 hal ini berarti 31% variabel loyalitas dipengaruhi oleh variabel tingkat margin, kepercayaan, penanganan komplain, dan lokasi. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 69% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.