

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. BMT Nusantara Umat Mandiri

a. Sejarah BMT Nusantara Umat Mandiri

BMT Nusantara Umat Mandiri, pertama kali dirintis oleh tokoh-tokoh besar NU (Nahdatul Ulama) wilayah Kalidawir serta dukungan dari beberapa praktisi lembaga keuangan dan lembaga pendidikan. Dengan adanya kesadaran dan persamaan visi misi mengenai kegiatan ekonomi masyarakat muslim, maka diharuskan kita memiliki sebuah wadah sendiri sebagai tempat pengelolaan finansial sesuai dengan prinsip dan aturan syariah Islam sebagai agama kita.

Pada hari Senin, tanggal 14 Juli 2018 pukul 19.00 WIB yang bertempat di Gedung MWC NU Kalidawir Desa Karangtalun Kec. Kalidawir Kab. Tulungagung telah hadir sebuah Lembaga Keuangan Syariah di kalangan warga Nahdatul Ulama (NU). Berdasarkan rapat Anggota yang dipimpin oleh Drs. H. Sudja'i Habib, MM selaku ketua tafidiyah MWC NU Kalidawir dan dihadiri oleh 25 aktivis NU, berhasil mewujudkan cita-cita warga NU untuk memiliki Koperasi dengan basis Syariah yang dinamai dengan "BMT Nusantara Umat Mandiri" yang mampu melengkapi ibadah kita.

b. Visi dan Misi BMT Nusantara Umat Mandiri

1) Visi

Pola Syariah menjadi Mitra Amanah guna menggapai kemaslahatan dan kemandirian umat.

2) Misi

a) Sebagai pelaksana Lembaga Keuangan Syariah yang Amanah.

b) Memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan prinsip syariah Islam.

c) Mengajak masyarakat muslim untuk ikut serta dalam mewujudkan perekonomian yang berprinsip syariah.

3) Motto Lembaga

Motto dari BMT Nusantara Umat Mandiri yaitu “Mitra amanah menggapai masalah.”

c. Struktur Organisasi BMT Nusantara Umat Mandiri

1) Susunan Kepengurusan

Susunan kepengurusan BMT Nusantara Umat Mandiri berjumlah 9 orang, hal tersebut sesuai dengan simbol NU yaitu bintang 9.

2) Susunan Pengawas

Susunan pengawas di BMT Nusantara Umat Mandiri terbagi menjadi pengawas manajemen dan dewan pengawas syariah. Masing-masing terdiri dari 3 anggota.

d. Produk BMT Nusantara Umat Mandiri

1) Produk Simpanan meliputi:

- a) Simpanan Pelajar (SIMPEL)
- b) Simpanan Amanah (SIMA)
- c) Simpanan Masalah (SIMAS)
- d) Simpanan Qurban
- e) Simpanan Umrah
- f) Simpanan Haji
- g) Simpanan Berjangka Mudharabah

2) Produk Pembiayaan

Adapun macam-macam produk pembiayaan meliputi:

- a) Pembiayaan Mudharabah
- b) Pembiayaan *Murabahah*
- c) Pembiayaan Ijarah

2. BMT Sinar Amanah

a. Sejarah BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

BMT Sinar Amanah adalah salah satu Lembaga Keuangan Mikro dengan menerapkan sistem syariah Islam dalam kegiatannya. BMT Sinar Amanah berdiri pada tanggal 11 November 2011 dan beroperasi secara legal dengan sertifikat operasi yang dikeluarkan oleh Pusat Inkubasi Bisnis Kecil (PINBUK) sebagai Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) BMT binaan PINBUK berdasarkan naskah kerjasama antara BI dengan PINBUK.

BMT Sinar Amanah diperkuat dengan Badan Kukuh dari Kementrian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang disahkan oleh Kantor Koperasi dan UKM melalui SK nomor 188.4/642/bh/XVI.29/115/2015.

Awal mulanya BMT Sinar Amanah hanya memiliki satu kantor yaitu di Jalan Raya Boyolangu (depan polsek Boyolangu) Kecamatan Boyolangu Kabupaten Tulungagung, namun karena semakin banyak anggota di berbagai wilayah, akhirnya BMT Sinar Amanah memberi kemudahan kepada anggota untuk membayar angsuran di Outlet di Jl. Diponegoro Tulungagung.¹¹⁶

b. Visi, Misi BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

1) Visi BMT Sinar Amanah Boyolangu

Visi BMT Sinar Amanah Boyolangu adalah menjadi lembaga keuangan mikro yang berbadan hukum koperasi, sebagai lembaga pengelola dana ZIS dan lembaga berorientasi profit secara professional berdasarkan ekonomi syariah.

2) Misi BMT Sinar Amanah Boyolangu

- a) Merekrut anggota secara berkesinambungan.
- b) Memberikan edukasi kepada anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya tentang prinsip-prinsip ekonomi syariah dan lembaga keuangan syariah.
- c) Membentuk SDM yang berkualitas dan berdedikasih

¹¹⁶Laporan RAT BMT Sinar Amanah Boyolangu Tahun 2019, hal. 2

terhadap kemajuan BMT dan ekonomi syariah.

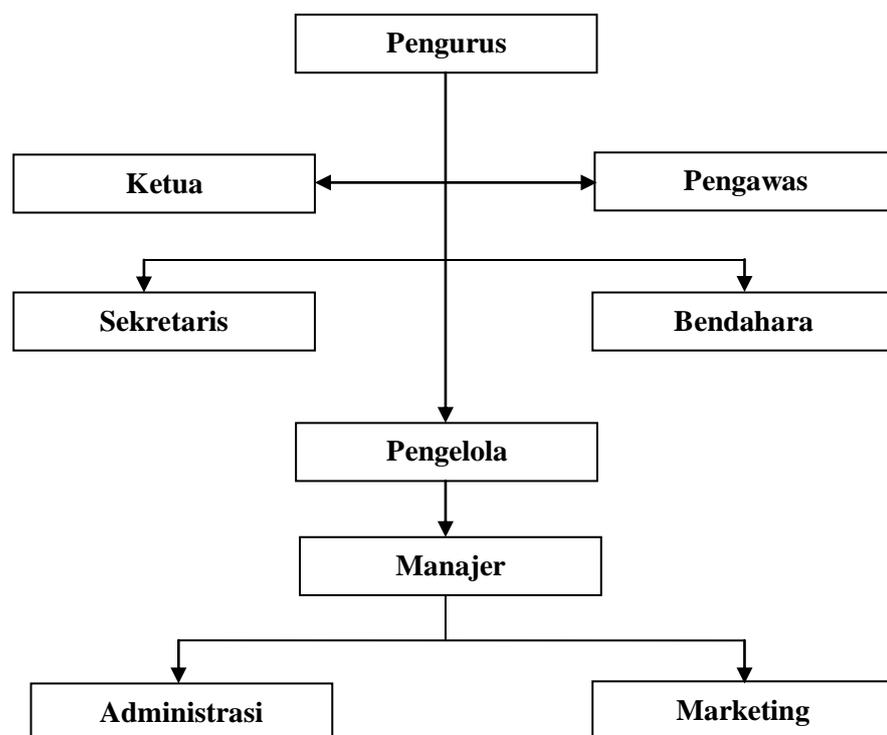
- d) Membangun sistem pengelolaan keuangan secara sistematis dan transparan dengan dukungan perangkat teknologi yang selalu berkembang.¹¹⁷

c. Struktur dan Susunan organisasi BMT Sinar Amanah

Berikut struktur organisasi pengurus dan pengelola beserta nama-nama karyawan BMT Sinar Amanah. Karyawan BMT Sinar Amanah bagian administrasi hanya 1 orang, sehingga merangkap menjadi customer service, teller dan kasir.

Gambar 4.1

Struktur BMT Sinar Amanah



Sumber: Laporan RAT BMT Sinar Amanah Boyolangu Tahun 2019

¹¹⁷Laporan RAT BMT Sinar Amanah..., hal. 3

- d. Produk BMT BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung
- 1) Produk Simpanan
 - a) Tabungan Si Aman
 - b) Deposito Berkah
 - c) Tabungan Umrah dan Haji Plus
 - 2) Produk Pembiayaan
 - a) Kerjasama
 - b) Pembiayaan *Murabahah*
 - c) Pembiayaan BBA
 - 3) Produk Jasa
 - a) Melayani pembayaran tagihan seperti telepon rumah, internet, TV kabel, listrik, kartu Halo Telkomsel.
 - b) Membayar cicilan motor seperti: Adira finance, WOM finance, dan OTO kredit motor.
 - c) Pembelian tiket kereta api, pesawat, game online, dan voucher pulsa elektrik semua operator.

B. Tanggapan Responden Penelitian

Tanggapan responden dalam penelitian ini akan dijabarkan dalam setiap indikator penelitian, yaitu 5 pernyataan untuk variabel kualitas produk (X_1), 5 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (X_2), 5 pernyataan untuk variabel emosional (X_3), dan 5 pernyataan untuk variabel kepuasan anggota (Y).

1. Variabel Kualitas Produk

a. Kinerja (*Performance*)

Tanggapan responden pada indikator kinerja (*performance*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.1

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah* Memiliki Nilai Lebih daripada Pembiayaan Lainnya

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	29	145	37,7
2	Setuju	4	40	160	51,9
3	Netral	3	6	18	7,8
4	Tidak Setuju	2	2	4	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	327	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.1 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* memiliki nilai lebih daripada pembiayaan lainnya sebanyak 29 responden atau 37,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 40 responden atau 51,9%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 18 responden atau 7,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,6%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.2
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Produk
Pembiayaan *Murabahah* Memiliki Nilai Lebih daripada Pembiayaan
Lainnya

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	55	275	47,0
2	Setuju	4	52	204	44,4
3	Netral	3	9	27	7,7
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	508	100%

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.2 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* memiliki nilai lebih daripada pembiayaan lainnya sebanyak 55 responden atau 47,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 52 responden atau 44,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 9 responden atau 7,7%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.3
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang
Produk Pembiayaan *Murabahah* Memiliki Fungsi Bagi
Usaha/Pekerjaan Saat Ini

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	36	180	46,8
2	Setuju	4	37	148	48,1
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	339	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.3 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* memiliki fungsi bagi usaha/pekerjaan saya saat inisebanyak 36 responden atau 46,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 37 responden atau 48,1%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan respondenterbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.4
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang
Produk Pembiayaan *Murabahah*Memiliki Fungsi Bagi
Usaha/Pekerjaan Saat Ini

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	56	280	47,9
2	Setuju	4	53	212	45,3
3	Netral	3	6	18	5,1
4	Tidak Setuju	2	2	4	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	514	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.4 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* memiliki fungsi bagi usaha/pekerjaan saya saat ini sebanyak 56 responden atau 47,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 53 responden atau 45,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 5,1%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,7%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

b. Tampilan (*Feature*)

Tanggapan responden pada indikator tampilan (*feature*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.5

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang BMT Memberikan Inovasi Produk Pembiayaan *Murabahah* Sehingga Menarik

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	31	155	40,3
2	Setuju	4	36	144	46,8
3	Netral	3	10	30	13,0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	329	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.5 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang memberikan inovasi

produk pembiayaan *Murabahah* sehingga menarik sebanyak 31 responden atau 40,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 36 responden atau 46,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 10 responden atau 13,0%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.6
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang BMT
Memberikan Inovasi Produk Pembiayaan *Murabahah* Sehingga
Menarik

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	56	280	47,9
2	Setuju	4	56	224	47,9
3	Netral	3	5	15	4,3
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	519	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.6 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang memberikan inovasi produk pembiayaan *Murabahah* sehingga menarik sebanyak 56 responden atau 47,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 56 responden atau 47,9%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 15 responden atau 4,3%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu

responden yang memberikan tanggapan sangat setuju dan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah* Ditawarkan dengan Cara Modern Melalui Media Sosial/WEB

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	35	175	45,5
2	Setuju	4	30	120	39,0
3	Netral	3	9	27	11,7
4	Tidak Setuju	2	2	4	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
Jumlah			77	427	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.7 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* ditawarkan dengan cara modern melalui media sosial/WEB sebanyak 35 responden atau 45,5%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 30 responden atau 39,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 9 responden atau 11,7%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,6%, dan yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Produk
Pembiayaan *Murabahah* Ditawarkan dengan Cara Modern Melalui
Media Sosial/WEB

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	44	220	37,6
2	Setuju	4	60	240	51,3
3	Netral	3	12	36	10,3
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	498	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.8 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* ditawarkan dengan cara modern melalui media sosial/WEB sebanyak 44 responden atau 37,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 60 responden atau 51,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 responden atau 10,3%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

c. Keandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden pada indikator keandalan (*reliability*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Merasakan Kegunaan dan Manfaat dalam Menggunakan
Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	31	155	40,3
2	Setuju	4	39	156	50,6
3	Netral	3	5	15	6,5
4	Tidak Setuju	2	2	4	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	330	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.9 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang merasakan kegunaan dan manfaat dalam menggunakan pembiayaan *Murabahah* sebanyak 31 responden atau 40,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 39 responden atau 50,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 responden atau 6,5%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,6%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.10
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Merasakan
Kegunaan dan Manfaat dalam Menggunakan Pembiayaan
Murabahah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	45	225	38,5
2	Setuju	4	62	248	53,0
3	Netral	3	8	24	6,8
4	Tidak Setuju	2	2	4	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	501	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.10 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang merasakan kegunaan dan manfaat dalam menggunakan pembiayaan *Murabahah* sebanyak 45 responden atau 38,5%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 62 responden atau 53,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 6,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,7%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.11
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah* Unggul dari pada Produk
Pembiayaan Lainnya

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	31	155	40,3
2	Setuju	4	41	164	53,2
3	Netral	3	5	15	6,5
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	334	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.11 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* unggul dari pada produk pembiayaan lainnya sebanyak 31 responden atau 40,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 41 responden atau 53,2%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 15 responden atau 6,5%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah* Unggul dari pada Produk Pembiayaan Lainnya

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	49	245	41,9
2	Setuju	4	55	220	47,0
3	Netral	3	12	36	10,3
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	503	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.12 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* unggul dari pada produk pembiayaan lainnya sebanyak 49 responden atau 41,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 55 responden atau 47,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 responden atau 10,3%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

d. Keandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden pada indikator keandalan (*reliability*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi

data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.13
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Desain Produk Pembiayaan *Murabahah* Menarik dan Sesuai
Keinginan Nasabah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	30	150	39,0
2	Setuju	4	38	152	49,4
3	Netral	3	9	27	11,7
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	329	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.13 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang desain produk pembiayaan *Murabahah* menarik dan sesuai keinginan nasabah sebanyak 30 responden atau 39,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 38 responden atau 49,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 27 responden atau 11,7%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Desain Produk
Pembiayaan *Murabahah* Menarik dan Sesuai Keinginan Nasabah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	53	265	45,3
2	Setuju	4	60	240	51,3
3	Netral	3	4	12	3,4
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	517	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.14 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang desain produk pembiayaan *Murabahah* menarik dan sesuai keinginan nasabah sebanyak 53 responden atau 45,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 60 responden atau 51,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 3,4%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.15
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* di BMT Ini
Karena Memiliki Karakteristik dan Ciri Khas

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	29	225	37,7
2	Setuju	4	43	172	55,8
3	Netral	3	4	12	5,2
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	339	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.15 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang memilih produk pembiayaan *Murabahah* di BMT ini karena memiliki karakteristik dan ciri khas sebanyak 29 responden atau 37,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 43 responden atau 55,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 5,2%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau

1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan respondent terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.16

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Memilih Produk Pembiayaan *Murabahah* di BMT Ini Karena Memiliki Karakteristik dan Ciri Khas

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	57	285	48,7
2	Setuju	4	53	212	45,3
3	Netral	3	5	15	4,3
4	Tidak Setuju	2	2	4	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	516	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.16 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang memilih produk pembiayaan *Murabahah* di BMT ini karena memiliki karakteristik dan ciri khas sebanyak 57 responden atau 48,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 53 responden atau 45,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 responden atau 4,3%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,7%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan respondent terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

e. Daya Tahan (*Durability*)

Tanggapan responden pada indikator daya tahan (*durability*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.17
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Metode Pembiayaan *Murabahah* Konsisten dan Tidak
Berubah-ubah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	30	150	39,0
2	Setuju	4	44	176	57,1
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	335	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.17 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang metode pembiayaan *Murabahah* konsisten dan tidak berubah-ubah sebanyak 30 responden atau 39,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 44 responden atau 57,1%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.18
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Metode
Pembiayaan *Murabahah* Konsisten dan Tidak Berubah-ubah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	57	285	48,7
2	Setuju	4	53	212	45,3
3	Netral	3	7	21	6,0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	518	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.18 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang metode pembiayaan *Murabahah* konsisten dan tidak berubah-ubah sebanyak 57 responden atau 48,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 53 responden atau 45,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 7 responden atau 6,0%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.19

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah* Masih Dapat Digunakan
Meskipun Terdapat Beberapa Kelemahan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	38	190	49,4
2	Setuju	4	36	144	46,8
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	335	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.19 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* masih dapat digunakan meskipun terdapat beberapa kelemahan sebanyak 38 responden atau 49,4%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 36 responden atau 46,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat

tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.20
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Produk Pembiayaan *Murabahah* Masih Dapat Digunakan Meskipun Terdapat Beberapa Kelemahan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	71	355	60,7
2	Setuju	4	45	185	38,5
3	Netral	3	1	3	0,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	543	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.20 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang produk pembiayaan *Murabahah* masih dapat digunakan meskipun terdapat beberapa kelemahan sebanyak 71 responden atau 60,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 45 responden atau 38,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 0,9%, tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

a. Berwujud (*Tangible*)

Tanggapan responden pada indikator berwujud (*tangible*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data

dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.21

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Saat Melakukan Transaksi Pembiayaan *Murabahah* Didukung Fasilitas Fisik yang Nyaman dan Menunjang

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	27	135	35,1
2	Setuju	4	50	200	64,9
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	335	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.21 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 27 responden atau 35,1%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 50 responden atau 64,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.22

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Saat Melakukan Transaksi Pembiayaan *Murabahah* Didukung Fasilitas Fisik yang Nyaman dan Menunjang

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	49	245	41,9
2	Setuju	4	61	244	52,1
3	Netral	3	6	18	5,1
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	500	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.22 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 49 responden atau 41,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 61 responden atau 52,1%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 5,1%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.23

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Fasilitas Fisik Sesuai Keinginan dan Kebutuhan Saat
Melakukan Transaksi Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	12	60	15,6%
2	Setuju	4	53	212	68,8%
3	Netral	3	2	6	2,6%
4	Tidak Setuju	2	10	20	13,0%
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	298	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.23 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang fasilitas fisik sesuai keinginan dan kebutuhan saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 12 responden atau 15,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 53 responden atau 68,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 2 responden atau 15,6%,

yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 13,0%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.24

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Fasilitas Fisik Sesuai Keinginan dan Kebutuhan Saat Melakukan Transaksi Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	37	185	31,6
2	Setuju	4	65	260	55,6
3	Netral	3	12	36	10,3
4	Tidak Setuju	2	2	4	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0,9
Jumlah			117	486	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.24 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang fasilitas fisik sesuai keinginan dan kebutuhan saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 37 responden atau 31,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 65 responden atau 55,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 responden atau 10,3%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,7%, dan yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

b. Keandalan (*Reliability*)

Tanggapan responden pada indikator keandalan (*reliability*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.25

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Pihak BMT Memberikan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* dengan Tepat Waktu

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	12	60	15,6
2	Setuju	4	53	208	68,8
3	Netral	3	2	6	2,6
4	Tidak Setuju	2	10	20	13,0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	294	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.25 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 12 responden atau 15,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 53 responden atau 68,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 2 responden atau 2,6%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 10 responden atau 13,0%, dan tidak ada responden yang memberikan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.26
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pihak BMT
Memberikan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* dengan Tepat
Waktu

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	45	225	38,5
2	Setuju	4	60	240	51,3
3	Netral	3	11	33	9,4
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	500	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.26 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 45 responden atau 38,5%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 60 responden atau 51,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 11 responden atau 9,4%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan sangat tidak setuju. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.27
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Pihak
BMT Memberikan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* dengan
Akurat dan Sesuai Permintaan Nasabah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	10	50	13,0
2	Setuju	4	48	192	62,3
3	Netral	3	6	18	7,8
4	Tidak Setuju	2	12	24	15,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
Jumlah			77	285	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.27 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang pihak BMT memberikan pelayanan pembiayaan *Murabahah* dengan akurat dan sesuai permintaan nasabah sebanyak 10 responden atau 13,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 48 responden atau 62,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 7,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 12 responden atau 15,6%, dan yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 12 responden atau 1,3%. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.28

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pihak BMT Memberikan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* dengan Akurat dan Sesuai Permintaan Nasabah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	36	180	30,8
2	Setuju	4	73	292	62,4
3	Netral	3	6	18	5,1
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0,9
Jumlah			117	493	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.28 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang pihak BMT memberikan pelayanan pembiayaan *Murabahah* dengan akurat dan sesuai permintaan nasabah sebanyak 36 responden atau 30,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 73 responden atau 62,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 5,1%,

yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tanggapan responden pada indikator ketanggapan (*responsiveness*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.29

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Pihak BMT Memberikan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* dengan Cepat dan Tanggap

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	26	130	33,8
2	Setuju	4	47	188	61,0
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	329	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.29 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 26 responden atau 33,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 47 responden atau 61,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan sangat tidak setuju.

Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.30

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pihak BMT Memberikan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* dengan Cepat dan Tanggap

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	43	215	36,8
2	Setuju	4	66	264	56,4
3	Netral	3	6	18	5,1
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0,9
Jumlah			117	500	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.30 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 43 responden atau 36,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 66 responden atau 56,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 5,1%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.31
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Pihak
BMT Memberikan Informasi Pembiayaan *Murabahah* yang Jelas
dan Mudah Dipahami

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	15	75	19,5
2	Setuju	4	51	204	66,2
3	Netral	3	6	18	7,8
4	Tidak Setuju	2	4	8	5,2
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
Jumlah			77	306	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.31 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 15 responden atau 19,5%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 51 responden atau 66,2%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 7,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 5,2%, dan yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.32
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pihak BMT
Memberikan Informasi Pembiayaan *Murabahah* yang Jelas dan
Mudah Dipahami

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	42	210	35,9
2	Setuju	4	61	244	52,1
3	Netral	3	13	39	11,1
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	495	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.32 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* didukung fasilitas fisik yang nyaman dan menunjang sebanyak 42 responden atau 35,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 61 responden atau 52,1%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 13 responden atau 11,1%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

d. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Tanggapan responden pada indikator jaminan dan kepastian (*assurance*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.33
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Pengetahuan Karyawan Tentang Pembiayaan *Murabahah*
Sangat Luas dan Detail

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	26	130	33,8
2	Setuju	4	47	188	61,0
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	329	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.33 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang pengetahuan karyawan tentang pembiayaan *Murabahah* sangat luas dan detail sebanyak 26 responden atau 33,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 47 responden atau 61,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan sangat tidak setuju. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.34
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pengetahuan
Karyawan Tentang Pembiayaan *Murabahah* Sangat Luas dan Detail

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	35	175	29,9
2	Setuju	4	72	288	61,5
3	Netral	3	10	30	8,5
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	493	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.34 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang pengetahuan karyawan tentang pembiayaan *Murabahah* sangat luas dan detail sebanyak 35 responden atau 29,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 72 responden atau 61,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 10 responden atau 8,5%, dan tidak ada responden yang memberikan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.35
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Fasilitas Fisik Sesuai Keinginan dan Kebutuhan Saat
Melakukan Transaksi Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	15	75	19,5
2	Setuju	4	51	204	66,2
3	Netral	3	6	18	7,8
4	Tidak Setuju	2	4	8	5,2
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
Jumlah			77	306	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.35 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang Fasilitas fisik sesuai keinginan dan kebutuhan saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 15 responden atau 19,5%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 51 responden atau 66,2%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 7,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 4 responden atau 5,2%, dan yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju sebanyak

1 responden atau 1,3%. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.36
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Fasilitas Fisik Sesuai Keinginan dan Kebutuhan Saat Melakukan Transaksi Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	40	200	34,2
2	Setuju	4	69	276	59,0
3	Netral	3	8	24	6,8
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	500	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.36 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang Fasilitas fisik sesuai keinginan dan kebutuhan saat melakukan transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 40 responden atau 34,2%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 69 responden atau 59,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 6,8%, dan tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

e. Kepatuhan (*Compliance*)

Tanggapan responden pada indikator kepatuhan (*compliance*) akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.37
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* Sesuai dengan Hukum
dan Prinsip-Prinsip Islam

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	10	50	13,0
2	Setuju	4	58	232	75,3
3	Netral	3	6	18	7,8
4	Tidak Setuju	2	3	6	3,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	306	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.37 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang Pelayanan pembiayaan *Murabahah* sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam sebanyak responden 10 responden atau 13,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 58 responden atau 75,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 7,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 3 responden atau 3,9%, dan tidak ada responden yang memberikan sangat tidak setuju. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.38
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pelayanan
Pembiayaan *Murabahah* Sesuai dengan Hukum dan Prinsip-Prinsip
Islam

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	46	230	39,3
2	Setuju	4	63	252	53,8
3	Netral	3	8	24	6,8
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	306	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.38 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang pelayanan pembiayaan *Murabah* sesuai dengan hukum dan prinsip-prinsip Islam sebanyak responden 46 responden atau 39,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 63 responden atau 53,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 6,8%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.39

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Pelayanan Pembiayaan *Murabah* Tidak Menyeleweng dan Mengutamakan Kemaslahatan (Prinsip Tolong Menolong)

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	22	110	28,6
2	Setuju	4	47	188	61,0
3	Netral	3	8	24	10,4
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	322	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.39 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang pelayanan pembiayaan *Murabah* tidak menyeleweng dan mengutamakan kemaslahatan (prinsip tolong menolong) sebanyak responden 22 responden atau 28,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 47 responden atau 61,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 10,4%, dan tidak ada responden yang memberikan

tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.40
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* Tidak Menyeleweng dan Mengutamakan Kemaslahatan (Prinsip Tolong Menolong)

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	56	56	47,9
2	Setuju	4	52	52	44,4
3	Netral	3	8	24	6,8
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	322	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.40 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang pelayanan pembiayaan *Murabahah* tidak menyeleweng dan mengutamakan kemaslahatan (prinsip tolong menolong) sebanyak 56 responden atau 47,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 52 responden atau 44,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 6,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

3. Emosional

a. Kecakapan Pribadi

Tanggapan responden pada indikator kecakapan pribadi akan

dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.41
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Berbicara Apa Adanya Terkait Pembiayaan
Murabahah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	30	150	39,0
2	Setuju	4	39	156	50,6
3	Netral	3	8	24	10,4
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	330	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.41 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan berbicara apa adanya terkait pembiayaan *Murabahah* sebanyak 30 responden atau 39,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 39 responden atau 50,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 10,4%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.42
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan
Berbicara Apa Adanya Terkait Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	56	280	47,9
2	Setuju	4	52	208	44,4
3	Netral	3	7	21	6,0
4	Tidak Setuju	2	2	4	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	513	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.42 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan berbicara apa adanya terkait pembiayaan *Murabahah* sebanyak 56 responden atau 47,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 52 responden atau 44,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 7 responden atau 6,0%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,7%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.43

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan
Penuh Keyakinan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	33	165	42,9
2	Setuju	4	42	168	54,5
3	Netral	3	2	6	2,6
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	339	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.43 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan penuh keyakinan sebanyak 33 responden atau 42,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 42 responden atau 54,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 2,6%, dan tidak ada responden yang memberikan

tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.44

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan Penuh Keyakinan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	50	250	42,7
2	Setuju	4	58	216	49,6
3	Netral	3	8	24	6,8
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	543	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.44 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan penuh keyakinan sebanyak 50 responden atau 42,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 58 responden atau 49,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 6,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

b. Kesadaran Diri

Tanggapan responden pada indikator kesadaran diri akan dijabarkan pada tabel frekuensi.

Tabel 4.45
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan
Luwes

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	37	185	48,1
2	Setuju	4	35	140	45,5
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1,3
Jumlah			77	337	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.45 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan luwes sebanyak 37 responden atau 48,1%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 35 responden atau 45,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan yang memberikan sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.46
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan
Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan Luwes

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	36	180	30,8
2	Setuju	4	74	296	63,2
3	Netral	3	7	21	6,0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	337	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.46 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan luwes sebanyak 36 responden atau 30,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 74 responden atau 63,2%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 21 responden atau 6,0%, tidak ada yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.47
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan
Terbuka

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	31	155	40,3
2	Setuju	4	35	140	45,5
3	Netral	3	10	30	13,0
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	327	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.47 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan luwes sebanyak 31 responden atau 40,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 35 responden atau 45,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 10 responden atau 13,0%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak

setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.48
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan Terbuka

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	40	200	34,2
2	Setuju	4	67	268	57,3
3	Netral	3	10	30	8,5
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	498	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.48 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan luwes sebanyak 40 responden atau 34,2%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 67 responden atau 57,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 10 responden atau 8,5%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

c. Motivasi

Tanggapan responden pada indikator motivasi akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.49
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan
Membimbing dan Mengarahkan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	25	125	14,3
2	Setuju	4	41	164	53,2
3	Netral	3	11	33	32,5
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	322	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.49 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan membimbing dan mengarahkan sebanyak 25 responden atau 32,5%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 41 responden atau 53,2%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 11 responden atau 14,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.50
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan
Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan Membimbing dan
Mengarahkan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	46	230	39,3
2	Setuju	4	67	268	57,3
3	Netral	3	4	12	3,4
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	510	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.50 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan membimbing dan mengarahkan sebanyak 46 responden atau 39,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 67 responden atau 57,3%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 3,4%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.51

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan
Membantu Nasabah Mencapai Sasaran atau Tujuan Penggunaan
Produk

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	26	130	33,8
2	Setuju	4	44	176	57,1
3	Netral	3	5	15	6,5
4	Tidak Setuju	2	2	4	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	325	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.51 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan membantu nasabah mencapai sasaran atau tujuan penggunaan produk sebanyak 26 responden atau 33,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 44 responden atau 57,1%, yang memberikan tanggapan netral

sebanyak 5 responden atau 6,5%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,6%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.52

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan Membantu Nasabah Mencapai Sasaran atau Tujuan Penggunaan Produk

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	40	200	34,2
2	Setuju	4	70	280	59,8
3	Netral	3	5	15	4,3
4	Tidak Setuju	2	2	4	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	499	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.52 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan membantu nasabah mencapai sasaran atau tujuan penggunaan produk sebanyak 40 responden atau 34,2%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 70 responden atau 59,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 responden atau 4,3%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 1,7%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

d. Empati

Tanggapan responden pada indikator empati akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.53
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Begitu Memahami Perasaan/Emosi Nabasah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	29	145	37,7
2	Setuju	4	43	172	55,8
3	Netral	3	4	12	5,2
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	331	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.53 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang Karyawan begitu memahami perasaan/emosi nabasah sebanyak 29 responden atau 37,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 43 responden atau 55,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 5,2%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.54
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan
Begitu Memahami Perasaan/Emosi Nabasah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	37	185	31,6
2	Setuju	4	71	284	60,7
3	Netral	3	8	24	6,8
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	495	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.54 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan begitu memahami perasaan/emosi nabasah sebanyak 37 responden atau 31,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 71 responden atau 60,7%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 6,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.55
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Begitu Mengerti Kebutuhan Nabasah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	30	150	39,0
2	Setuju	4	37	148	48,1
3	Netral	3	8	24	10,4
4	Tidak Setuju	2	2	4	2,6
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	326	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.55 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan begitu mengerti kebutuhan nabasah sebanyak 30 responden atau 39,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 37 responden atau 48,1%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 10,4%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 2,6%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.56
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan
Begitu Mengerti Kebutuhan Nabasah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	37	185	31,6
2	Setuju	4	71	284	60,7
3	Netral	3	8	24	6,8
4	Tidak Setuju	2	1	2	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117		100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.56 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan begitu mengerti kebutuhan nabasah sebanyak 37 responden atau 31,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 71 responden atau 60,7%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 8 responden atau 6,8%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 2 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat

tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

e. Empati

Tanggapan responden pada indikator empati akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.57

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Karyawan Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan Persuasif (Mendorong/Mengajak)

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	29	145	37,7
2	Setuju	4	43	172	55,8
3	Netral	3	5	15	6,5
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	332	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.57 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan persuasif (mendorong/mengajak) sebanyak 29 responden atau 37,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 43 responden atau 55,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 responden atau 6,5%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.58
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan
Menyampaikan Pembiayaan *Murabahah* dengan Persuasif
(Mendorong/Mengajak)

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	44	220	37,6
2	Setuju	4	61	244	52,1
3	Netral	3	12	36	10,3
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	500	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.58 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan menyampaikan pembiayaan *Murabahah* dengan persuasif (mendorong/mengajak) sebanyak 44 responden atau 37,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 61 responden atau 52,1%, memberikan tanggapan netral sebanyak 12 responden atau 10,3%, dan tidak ada responden memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden terbanyak yaitu responden memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.59
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Karyawan Selalu Mendengarkan Keluhan dan Keinginan
Nasabah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	38	190	49,4
2	Setuju	4	35	140	45,5
3	Netral	3	4	12	5,2
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	342	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.59 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan selalu mendengarkan keluhan dan keinginan nasabah sebanyak 38 responden atau 49,4%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 35 responden atau 45,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 12 responden atau 5,2%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.60
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Karyawan
Selalu Mendengarkan Keluhan dan Keinginan Nasabah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	53	265	45,3
2	Setuju	4	58	232	49,6
3	Netral	3	6	18	5,1
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	515	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.60 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang karyawan selalu mendengarkan keluhan dan keinginan nasabah sebanyak 53 responden atau 45,3%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 58 responden atau 49,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 5,1%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu

responden yang memberikan tanggapan setuju terhadap pernyataan tersebut.

4. Kepuasan Anggota

a. Loyal

Tanggapan responden pada indikator loyal akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.61
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Menjadi Anggota Tetap Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	45	225	58,4
2	Setuju	4	29	116	37,7
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	350	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.61 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang menjadi anggota tetap pembiayaan *Murabahah* sebanyak 45 responden atau 58,4%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 29 responden atau 37,7%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.62
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Menjadi
Anggota Tetap Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	70	350	59,8
2	Setuju	4	44	176	37,6
3	Netral	3	3	9	2,6
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	535	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.62 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang menjadi anggota tetap pembiayaan *Murabahah* sebanyak 70 responden atau 59,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 44 responden atau 37,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 2,6%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.63
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Tidak
Melihat dan Membandingkan Pembiayaan *Murabahah* dengan
Tempat Lain

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	51	255	66,2
2	Setuju	4	23	92	29,9
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	356	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.63 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang tidak melihat dan membandingkan pembiayaan *Murabahah* dengan tempat lain sebanyak 51 responden atau 66,2%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 23 responden atau 29,9%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.64

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Tidak Melihat dan Membandingkan Pembiayaan *Murabahah* dengan Tempat Lain

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	84	420	71,8
2	Setuju	4	31	124	26,5
3	Netral	3	2	6	1,7
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	550	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.64 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang tidak melihat dan membandingkan pembiayaan *Murabahah* dengan tempat lain sebanyak 84 responden atau 71,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 31 responden atau 26,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 2 responden atau 1,7%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak

setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

b. Mengulang Transaksi

Tanggapan responden pada indikator mengulang transaksi akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.65
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Mengulang Kembali Transaksi Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	43	215	55,8
2	Setuju	4	30	120	39,0
3	Netral	3	4	12	5,2
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	349	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.65 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang mengulang kembali transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 43 responden atau 55,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 30 responden atau 39,0%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 5,2%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.66
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Mengulang
Kembali Transaksi Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	70	350	59,8
2	Setuju	4	42	168	35,9
3	Netral	3	5	15	4,3
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	533	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.66 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang mengulang kembali transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 70 responden atau 59,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 42 responden atau 35,9%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 responden atau 4,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.67
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Pihak
BMT Selalu Memberikan Kemudahan dan Kenyamanan Pembiayaan
Murabahah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	49	245	63,6
2	Setuju	4	26	104	33,8
3	Netral	3	2	6	2,6
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	355	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.67 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang Pihak BMT selalu memberikan kemudahan dan kenyamanan pembiayaan *Murabahah* sebanyak 49 responden atau 63,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 26 responden atau 33,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 2 responden atau 2,6%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.68

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Pihak BMT Selalu Memberikan Kemudahan dan Kenyamanan Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	80	400	68,4
2	Setuju	4	33	132	28,2
3	Netral	3	4	12	3,4
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	355	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.68 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang Pihak BMT selalu memberikan kemudahan dan kenyamanan pembiayaan *Murabahah* sebanyak 80 responden atau 68,4%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 33 responden atau 28,2%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 3,4%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan

sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

c. Memperluas Pembelian

Tanggapan responden pada indikator memperluas pembelian akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.69
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Mencoba Melakukan Macam-Macam dan Jenis Transaksi
Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	47	235	61,0
2	Setuju	4	26	104	33,8
3	Netral	3	4	12	5,2
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	351	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.69 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang mencoba melakukan macam-macam dan jenis transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 47 responden atau 61,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 26 responden atau 32,8%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 5,2%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.70
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri
Tentang Mencoba Melakukan Macam-Macam dan Jenis Transaksi
Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	81	405	69,2
2	Setuju	4	30	120	25,6
3	Netral	3	6	18	5,1
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	351	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.70 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang mencoba melakukan macam-macam dan jenis transaksi pembiayaan *Murabahah* sebanyak 81 responden atau 69,2%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 30 responden atau 25,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 6 responden atau 5,1%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.71
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Akan
Terus Menambah Pembelian/Jumlah Produk Pembiayaan
Murabahah

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	59	295	76,6
2	Setuju	4	18	72	23,4
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	367	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.71 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang akan terus menambah pembelian/jumlah produk pembiayaan *Murabahah* sebanyak 59 responden atau 76,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 72 responden atau 23,4%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.72

Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Akan Terus Menambah Pembelian/Jumlah Produk Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	78	390	66,7
2	Setuju	4	39	156	33,3
3	Netral	3	0	0	0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	546	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.72 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang akan terus menambah pembelian/jumlah produk pembiayaan *Murabahah* sebanyak 78 responden atau 66,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 39 responden atau 33,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

d. Promosi

Tanggapan responden pada indikator promosi akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software* SPSS.20.

Tabel 4.73
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Akan Memberitahu Kepada Kerabat/Teman Untuk Menjadi Anggota Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	50	250	64,9
2	Setuju	4	23	92	29,9
3	Netral	3	4	12	5,2
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	354	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.73 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang Saya akan memberitahu kepada kerabat/teman untuk menjadi anggota pembiayaan *Murabahah* sebanyak 50 responden atau 64,9%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 23 responden atau 29,9%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 4 responden atau 5,2%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.74
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Akan
Memberitahu Kepada Kerabat/Teman Untuk Menjadi Anggota
Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	84	420	71,8
2	Setuju	4	27	108	23,1
3	Netral	3	5	15	4,3
4	Tidak Setuju	2	1	1	0,9
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	544	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.74 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang akan memberitahu kepada kerabat/teman untuk menjadi anggota pembiayaan *Murabahah* sebanyak 84 responden atau 71,8%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 27 responden atau 23,1%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 5 responden atau 4,3%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.75
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Akan Mengajak Anggota Lain Untuk Untuk Menggunakan Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	47	235	61,0
2	Setuju	4	28	112	36,4
3	Netral	3	1	9	1,3
4	Tidak Setuju	2	1	2	1,3
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	351	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.75 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang akan mengajak anggota lain untuk untuk menggunakan pembiayaan *Murabahah* sebanyak 47 responden atau 61,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 28 responden atau 36,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 1 responden atau 1,3%, yang memberikan tanggapan tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.76
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Akan Mengajak Anggota Lain Untuk Menggunakan Pembiayaan *Murabahah*

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	59	295	50,4
2	Setuju	4	57	228	48,7
3	Netral	3	1	3	0,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	351	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.76 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang akan mengajak anggota lain untuk menggunakan pembiayaan *Murabahah* sebanyak 59 responden atau 50,4%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 57 responden atau 48,7%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

e. Harapan

Tanggapan responden pada indikator harapan akan dijabarkan pada tabel frekuensi. Perhitungan tabel frekuensi data dilakukan dengan *software SPSS.20*.

Tabel 4.77
Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Puas dengan Produk Pembiayaan *Murabahah* Karena Sesuai dengan Kebutuhan Sehari-Hari

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	49	245	63,6
2	Setuju	4	25	100	32,5
3	Netral	3	3	9	3,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	354	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.77 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang puas dengan produk pembiayaan *Murabahah* karena sesuai dengan kebutuhan sehari-hari sebanyak 49 responden atau 63,6%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 25 responden atau 32,5%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 3 responden atau 3,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.78
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Puas dengan Produk Pembiayaan *Murabahah* Karena Sesuai dengan Kebutuhan Sehari-Hari

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	78	390	66,7
2	Setuju	4	32	128	27,4
3	Netral	3	7	21	6,0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	354	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.78 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang puas dengan produk pembiayaan *Murabahah* karena sesuai dengan kebutuhan sehari-hari sebanyak 78 responden atau 66,7%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 32 responden atau 27,4%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 7 responden atau 6,0%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.79

Tanggapan Responden BMT Nusantara Umat Mandiri Tentang Puas Dengan Produk dan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* Karena Sesuai dengan Keinginan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	57	285	74,0
2	Setuju	4	19	76	24,7
3	Netral	3	1	3	1,3
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			77	364	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.79 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang puas dengan produk dan pelayanan pembiayaan *Murabahah* karena sesuai dengan keinginan sebanyak 57 responden atau 74,0%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 19 responden atau 24,7%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 1 responden atau 1,3%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan

sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Nusantara Umat Mandiri terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 4.80
Tanggapan Responden BMT Sinar Amanah Tentang Puas Dengan Produk dan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* Karena Sesuai dengan Keinginan

No	Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Total Skor	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	72	360	61,5
2	Setuju	4	44	176	37,6
3	Netral	3	1	3	0,9
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			117	539	100

Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada tabel 4.80 diketahui bahwa frekuensi responden yang memberikan tanggapan sangat setuju tentang puas dengan produk dan pelayanan pembiayaan *Murabahah* karena sesuai dengan keinginan sebanyak 72 responden atau 61,5%, yang memberikan tanggapan setuju sebanyak 44 responden atau 37,6%, yang memberikan tanggapan netral sebanyak 1 responden atau 0,9%, dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tanggapan responden BMT Sinar Amanah terbanyak yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut.

C. Uji Instrumen Penelitian

Instrument penelitian akan diuji menggunakan 2 uji yaitu, uji validitas dan uji reliabilita untuk menentukan tingkat kevalidan dan reliabilitasnya.

1. Uji Validitas

Sebuah instrumen memiliki validitas tinggi, apabila faktor-faktor yang merupakan bagian dari instrumen tersebut tidak menyimpang dari fungsi instrumen tersebut.¹¹⁸ Validitas faktor dilakukan dengan didahului oleh sebuah asumsi bahwa sebuah instrumen dikatakan valid, bila setiap faktor yang membentuk instrumen tersebut sudah valid. Berikut hasil uji validitas menggunakan bantuan software SPSS.

Tabel 4.81
Uji Validitas pada Responden BMT Nusantara Umat Mandiri

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (N=77) Signifikansi 5%	Keterangan
1	Kualitas Produk (X ₁)	Kinerja (X _{1.1})	X _{1.1.1}	0,569	0,224	Valid
2			X _{1.1.2}	0,637	0,224	Valid
3		Tampilan (X _{1.2})	X _{1.2.1}	0,580	0,224	Valid
4			X _{1.2.2}	0,596	0,224	Valid
5		Keandalan (X _{1.3})	X _{1.3.1}	0,514	0,224	Valid
6			X _{1.3.2}	0,381	0,224	Valid
7		Konfirmasi (X _{1.4})	X _{1.4.1}	0,515	0,224	Valid
8			X _{1.4.2}	0,637	0,224	Valid
9		Daya Tahan (X _{1.5})	X _{1.5.1}	0,501	0,224	Valid
10			X _{1.5.2}	0,495	0,224	Valid
11	Kualitas Pelayanan (X ₂)	Berwujud (X _{2.1})	X _{2.1.1}	0,356	0,224	Valid
12			X _{2.1.2}	0,399	0,224	Valid
13		Kehandalan (X _{2.2})	X _{2.2.1}	0,526	0,224	Valid
14			X _{2.2.2}	0,599	0,224	Valid
15		Ketanggapan (X _{2.3})	X _{2.3.1}	0,595	0,224	Valid
16			X _{2.3.2}	0,381	0,224	Valid
17		Jaminan dan Kepastian (X _{2.4})	X _{2.4.1}	0,541	0,224	Valid
18			X _{2.4.2}	0,622	0,224	Valid

¹¹⁸ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2012), hal. 50-51

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (N=77) Signifikansi 5%	Keterangan
19	Emosional (X ₃)	Kepatuhan (X _{2,5})	X _{2,5,1}	0,527	0,224	Valid
20			X _{2,5,2}	0,502	0,224	Valid
21		Kecakapan Pribadi (X _{3,1})	X _{3,1,1}	0,456	0,224	Valid
22			X _{3,1,2}	0,464	0,224	Valid
23		Kesadaran Diri (X _{3,2})	X _{3,2,1}	0,658	0,224	Valid
24			X _{3,2,2}	0,757	0,224	Valid
25		Motivasi (X _{3,3})	X _{3,3,1}	0,375	0,224	Valid
26			X _{3,3,2}	0,450	0,224	Valid
27		Empati (X _{3,4})	X _{3,4,1}	0,486	0,224	Valid
28			X _{3,4,2}	0,490	0,224	Valid
29	Keterampilan Sosial (X _{3,5})	X _{3,5,1}	0,486	0,224	Valid	
30		X _{3,5,2}	0,565	0,224	Valid	
31	Kepuasan Anggota (Y)	Loyal (Y ₁)	Y _{1,1}	0,273	0,224	Valid
32			Y _{1,2}	0,337	0,224	Valid
33		Mengulang Transaksi (Y ₂)	Y _{2,1}	0,431	0,224	Valid
34			Y _{2,2}	0,522	0,224	Valid
35		Memperluas Pembelian (Y ₃)	Y _{3,1}	0,401	0,224	Valid
36			Y _{3,2}	0,474	0,224	Valid
37		Promosi (Y ₄)	Y _{4,1}	0,402	0,224	Valid
38			Y _{4,2}	0,480	0,224	Valid
39		Harapan (Y ₅)	Y _{5,1}	0,345	0,224	Valid
40			Y _{5,2}	0,303	0,224	Valid

Sumber: data primer diolah pada 2021

Setiap item pernyataan dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} . Adapun nilai r_{tabel} dari $n = 77$, dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 adalah 0,224. Jadi item pernyataan dikatakan valid jika $r_{hitung} >$ 0,224.

Untuk hasil uji validitasnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas produk pada BMT Nusantara Umat Mandiri (X₁) pada tabel 4. terdapat 10 item yang valid dan 0 item yang tidak valid.
- b. Variabel kualitas produk pada BMT Nusantara Umat Mandiri (X₂) pada tabel 4 terdapat 10 item yang valid dan 0 item tidak valid.

- c. Variabel emosional pada BMT Nusantara Umat Mandiri (X_3) pada tabel 4. terdapat 10 item yang valid dan 0 item yang tidak valid.
- d. Variabel kepuasan anggota pada BMT Nusantara Umat Mandiri (Y) pada tabel 4 terdapat 10 item yang valid dan 0 item tidak valid.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dari 40 item pernyataan, setelah diuji validitas diketahui bahwa seluruhnya valid.

Tabel 4.82
Uji Validitas pada Responden BMT Sinar Amanah

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (N=117) Signifikansi 5%	Keterangan
1	Kualitas Produk (X_1)	Kinerja ($X_{1.1}$)	$X_{1.1.1}$	0,583	0,182	Valid
2			$X_{1.1.2}$	0,599	0,182	Valid
3		Tampilan ($X_{1.2}$)	$X_{1.2.1}$	0,634	0,182	Valid
4			$X_{1.2.2}$	0,584	0,182	Valid
5		Keandalan ($X_{1.3}$)	$X_{1.3.1}$	0,637	0,182	Valid
6			$X_{1.3.2}$	0,587	0,182	Valid
7		Konfirmasi ($X_{1.4}$)	$X_{1.4.1}$	0,541	0,182	Valid
8			$X_{1.4.2}$	0,524	0,182	Valid
9		Daya Tahan ($X_{1.5}$)	$X_{1.5.1}$	0,585	0,182	Valid
10			$X_{1.5.2}$	0,623	0,182	Valid
11	Kualitas Pelayanan (X_2)	Berwujud ($X_{2.1}$)	$X_{2.1.1}$	0,474	0,182	Valid
12			$X_{2.1.2}$	0,514	0,182	Valid
13		Kehandalan ($X_{2.2}$)	$X_{2.2.1}$	0,560	0,182	Valid
14			$X_{2.2.2}$	0,556	0,182	Valid
15		Ketanggapan ($X_{2.3}$)	$X_{2.3.1}$	0,614	0,182	Valid
16			$X_{2.3.2}$	0,649	0,182	Valid
17		Jaminan dan Kepastian ($X_{2.4}$)	$X_{2.4.1}$	0,485	0,182	Valid
18			$X_{2.4.2}$	0,512	0,182	Valid
19		Kepatuhan ($X_{2.5}$)	$X_{2.5.1}$	0,512	0,182	Valid
20			$X_{2.5.2}$	0,348	0,182	Valid
21	Emosional (X_3)	Kecakapan Pribadi ($X_{3.1}$)	$X_{3.1.1}$	0,598	0,182	Valid
22			$X_{3.1.2}$	0,603	0,182	Valid
23		Kesadaran Diri ($X_{3.2}$)	$X_{3.2.1}$	0,572	0,182	Valid
24			$X_{3.2.2}$	0,580	0,182	Valid
25		Motivasi ($X_{3.3}$)	$X_{3.3.1}$	0,537	0,182	Valid
26			$X_{3.3.2}$	0,563	0,182	Valid
27		Empati ($X_{3.4}$)	$X_{3.4.1}$	0,614	0,182	Valid
28			$X_{3.4.2}$	0,571	0,182	Valid
29		Keterampilan	$X_{3.5.1}$	0,541	0,182	Valid

No	Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pearson Correlation	Nilai r Tabel (N=117) Signifikansi 5%	Keterangan
30		Sosial (X _{3,5})	X _{3,5,2}	0,436	0,182	Valid
31	Kepuasan Anggota (Y)	Loyal (Y ₁)	Y _{1,1}	0,277	0,182	Valid
32			Y _{1,2}	0,562	0,182	Valid
33		Mengulang Transaksi (Y ₂)	Y _{2,1}	0,389	0,182	Valid
34			Y _{2,2}	0,484	0,182	Valid
35		Memperluas Pembelian (Y ₃)	Y _{3,1}	0,506	0,182	Valid
36			Y _{3,2}	0,571	0,182	Valid
37		Promosi (Y ₄)	Y _{4,1}	0,523	0,182	Valid
38			Y _{4,2}	0,355	0,182	Valid
39		Harapan (Y ₅)	Y _{5,1}	0,479	0,182	Valid
40			Y _{5,2}	0,424	0,182	Valid

Sumber: data primer diolah pada 2021

Setiap item pernyataan dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$. Adapun nilai r_{tabel} dari $n = 117$, dengan taraf signifikan 5% atau 0,05 adalah 0,182. Jadi item pernyataan dikatakan valid jika $r_{hitung} > 0,182$. Untuk hasil uji validitasnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

- Variabel kualitas produk pada BMT Sinar Amanah (X₁) pada tabel 4. terdapat 10 item yang valid dan 0 item yang tidak valid.
- Variabel kualitas produk pada BMT Sinar Amanah (X₂) pada tabel 4 terdapat 10 item yang valid dan 0 item tidak valid.
- Variabel emosional pada BMT Sinar Amanah (X₃) pada tabel 4. terdapat 10 item yang valid dan 0 item yang tidak valid.
- Variabel kepuasan anggota pada BMT Sinar Amanah (Y) pada tabel 4 terdapat 10 item yang valid dan 0 item tidak valid.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dari 40 item pernyataan, setelah diuji validitas diketahui bahwa seluruhnya valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.¹¹⁹ Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *AlphaCronbach* 0 sampai dengan 1. Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.¹²⁰

Tabel 4.83
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk pada BMT Nusantara Umat Mandiri

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,733	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.83, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,733 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa

¹¹⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik...*, hal. 87

¹²⁰ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta:Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 97

item pada variabel kualitas produk pada BMT Nusantara Umat Mandiri adalah reliabel.

Tabel 4.84

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan pada BMT Nusantara Umat Mandiri

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,649	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.84, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,649 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa item pada variabel kualitas pelayanan BMT Nusantara Umat Mandiri adalah reliabel.

Tabel 4.85

Uji Reliabilitas Variabel Emosional pada BMT Nusantara Umat Mandiri

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.85, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,702 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa item pada variabel emosional pada BMT Nusantara Umat Mandiri adalah reliabel.

Tabel 4.86

Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Anggota pada BMT Nusantara Umat Mandiri

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,803	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.86, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,803 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa item pada variabel kepuasan anggota pada BMT Nusantara Umat Mandiri adalah sangat reliabel.

Tabel 4.87
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk pada BMT Sinar Amanah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,788	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.87, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,788 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa item pada variabel kualitas produk pada BMT Sinar Amanah adalah reliabel.

Tabel 4.88
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan pada BMT Sinar Amanah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,697	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.88, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,697 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa item pada variabel kualitas pelayanan pada BMT Sinar Amanah adalah reliabel.

Tabel 4.89
Uji Reliabilitas Variabel Emosional pada BMT Sinar Amanah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,759	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.89, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,759 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa item pada variabel emosional pada BMT Sinar Amanah adalah reliabel.

Tabel 4.90
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Anggota pada BMT Sinar Amanah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,774	10

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.90, diperoleh nilai *reliability statistic* dengan *cronbach's alpha* sebesar $0,774 > 0,60$. Hal ini menunjukkan bahwa item pada variabel kepuasan anggota pada BMT Sinar Amah=nah adalah sangat reliabel.

D. Uji Asumsi Klasik

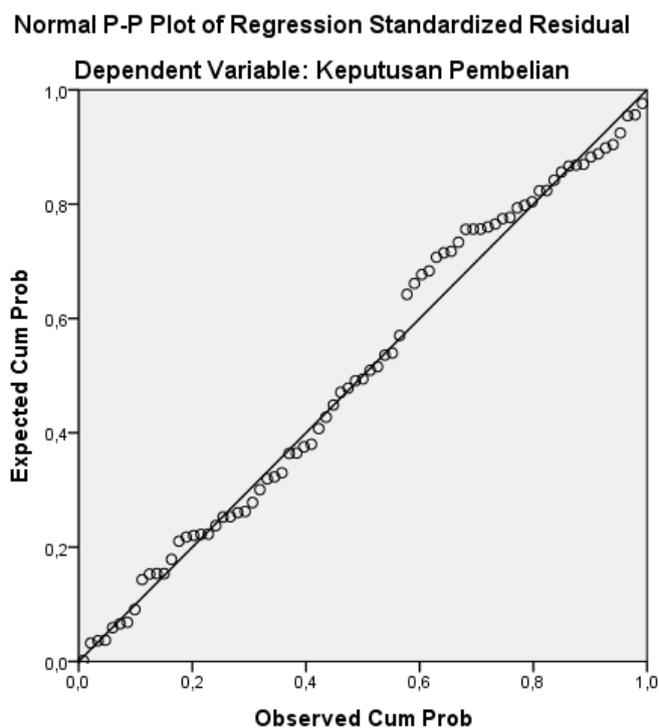
1. Uji Normalitas

Uji Normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual.

Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot of

regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.¹²¹

Gambar 4.2
Uji Normalitas pada BMT Nusantara Umat Mandiri

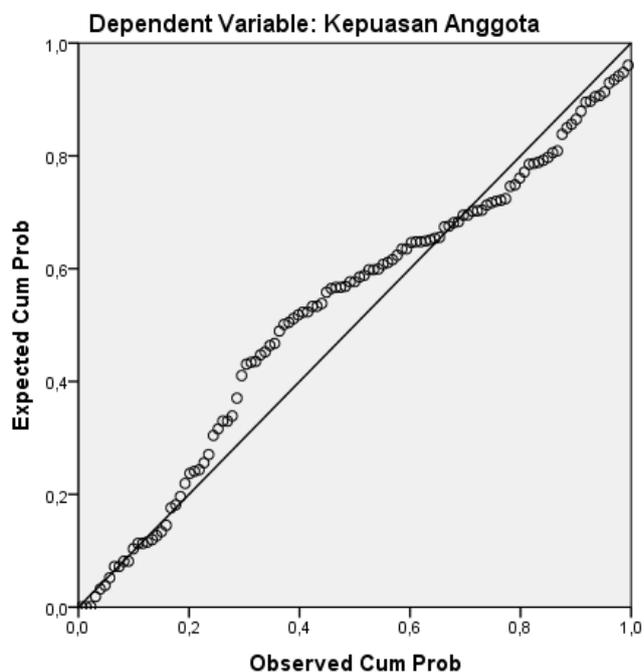


Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan gambar 4.2 diketahui bahwa menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, sehingga bisa disimpulkan data penelitian berdistribusi normal.

¹²¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013), hal. 206

Gambar 4.3
 Uji Normalitas pada BMT Sinar Amanah
 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan gambar 4.3 diketahui bahwa menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, sehingga bisa disimpulkan data penelitian berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan kondisi di mana dua atau lebih variabel bebas saling berkorelasi. Estimasi parameter dalam model regresi menjadi bias ketika kondisi ini terjadi, selain sesatan bakunya menjadi besar, koefisien regresinya juga relatif kurang presisi. Munculnya multikolinieritas dapat diindikasikan dari nilai VIF (*Variance InflationFactor*), yang merupakan simpangan baku kuadrat dan digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antar-variabel

bebas. Nilai VIF melebihi 10 menunjukkan adanya gejala multikolinieritas. Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.¹²²

Tabel 4.91
Uji Multikolinieritas BMT Nusantara Umat Mandiri
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	16,738	5,152		9,072	,000		
1 Kualitas Produk	,309	,070	,214	5,128	,009	,996	1,005
Kualitas Pelayanan	,442	,075	,314	5,893	,000	,992	1,008
Emosional	,427	,073	,295	5,731	,002	,994	1,006

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota
Sumber: data primer diolah pada 2021

Tabel 4.91 menunjukkan nilai tolerance kualitas produk $0,996 > 0,1$ dan nilai VIF $1,005 < 10$, artinya variabel kualitas produk tidak mengalami masalah multikolinieritas. Nilai tolerance kualitas pelayanan $0,992 > 0,1$ dan nilai VIF $1,008 < 10$, artinya variabel kualitas pelayanan tidak mengalami masalah multikolinieritas. Dan nilai tolerance emosional $0,994 > 0,1$ dan nilai VIF $1,006 < 10$, artinya variabel emosional tidak mengalami masalah multikolinieritas.

¹²² Getut Pramesti, Statistika Lengkap secara Teori dan Aplikasi dengan SPSS 23, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2016), hal.68

Tabel 4.92
Uji Multikolinieritas BMT Sinar Amanah
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	11,036	4,305		11,856	,000		
1 Kualitas Produk	,310	,064	,115	4,157	,005	,932	1,073
Kualitas Pelayanan	,456	,070	,211	5,226	,000	,946	1,058
Emosional	,331	,067	,143	4,466	,002	,975	1,025

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data primer diolah pada 2021

Tabel 4.92 menunjukkan nilai tolerance kualitas produk $0,932 > 0,1$ dan nilai VIF $1,073 < 10$, artinya variabel kualitas produk tidak mengalami masalah multikolinieritas. Nilai tolerance kualitas pelayanan $0,946 > 0,1$ dan nilai VIF $1,058 < 10$, artinya variabel kualitas pelayanan tidak mengalami masalah multikolinieritas. Dan nilai tolerance emosional $0,975 > 0,1$ dan nilai VIF $1,025 < 10$, artinya variabel emosional tidak mengalami masalah multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.¹²³ Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

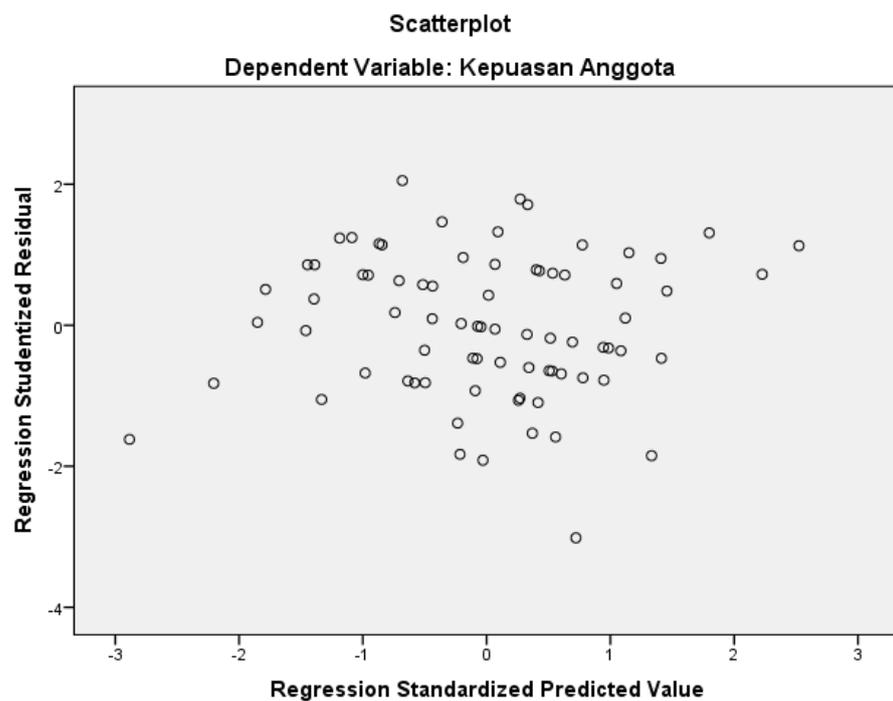
a. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar

¹²³ V. Wiratna Sujarweni, SPSS Untuk Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), hal. 186-187

- angka0.
- Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
 - Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit kemudian melebar lagi.
 - Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.4

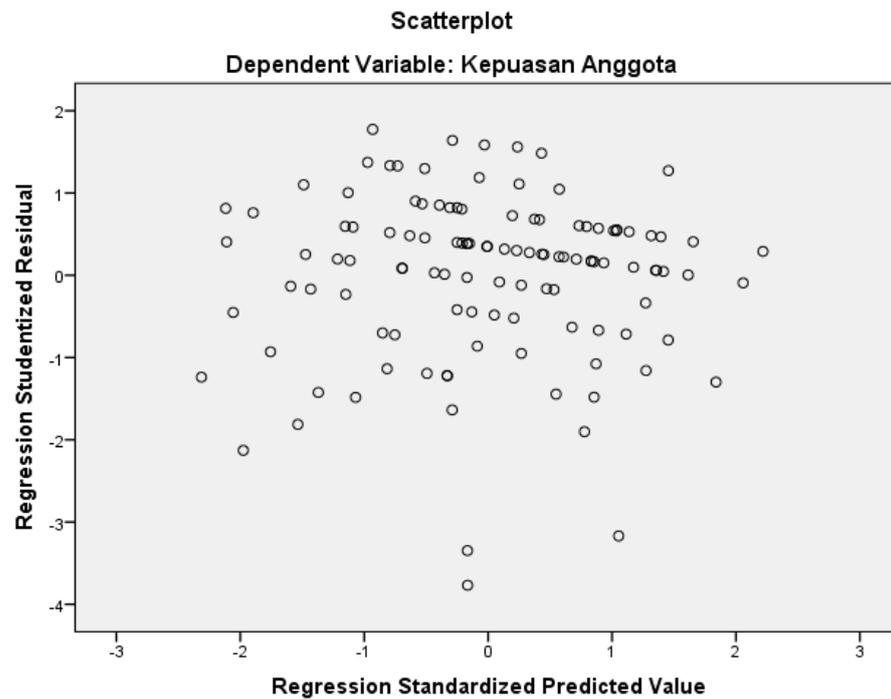
Uji Heteroskedastisitas BMT Nusantara Umat Mandiri



Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada Gambar 4.4 bisa dilihat bahwa titiknya menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

Gambar 4.5
Uji Heteroskedastisitas BMT Sinar Amanah



Sumber: data primer diolah pada 2021

Pada Gambar 4.5 bisa dilihat bahwa titiknya menyebar dan tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

E. Uji Regresi Berganda

Setelah dilakukan uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, maka selanjutnya dilakukan regresi linier berganda. Berikut hasil uji linier berganda menggunakan spss.20!

Tabel 4.93
Uji Regresi Berganda BMT Nusantara Umat Mandiri

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16,738	5,152		9,072	,000
	Kualitas Produk	,309	,070	,214	5,128	,009
	Kualitas Pelayanan	,442	,075	,314	5,893	,000
	Emosional	,427	,073	,295	5,731	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data primer diolah pada 2021

Uji regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS.20 didapatkan hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 16,738 + 0,309X_1 + 0,442X_2 + 0,427X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Anggota

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Kualitas Pelayanan

X₃ = Emosional

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta/intersep sebesar 16,738 menyatakan bahwa jika nilai variabel kualitas produk (X₁), kualitas pelayanan (X₂), dan emosional (X₃) sama dengan nol maka nilai kepuasan anggota BMT Nusantara Umat Mandiri sebesar 16,738.

2. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X_1) sebesar 0,309, artinya kualitas produk memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan anggota. Sedangkan koefisien 0,309 berarti bahwa peningkatan 1% variabel kualitas produk dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap, akan meningkatkan kepuasan anggota di BMT Nusantara Umat Mandiri sebesar 30,9%.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,442, artinya kualitas produk memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan anggota. Sedangkan koefisien 0,442 berarti bahwa peningkatan 1% variabel kualitas produk dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap, akan meningkatkan kepuasan anggota di BMT Nusantara Umat Mandiri sebesar 44,2%.
4. Koefisien regresi variabel emosional (X_3) sebesar 0,427, artinya emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan anggota. Sedangkan koefisien 0,427 berarti bahwa peningkatan 1% variabel emosional dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap, akan meningkatkan kepuasan anggota di BMT Nusantara Umat Mandiri sebesar 42,7%.

Tabel 4.94
Uji Regresi Berganda BMT Sinar Amanah
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11,036	4,305		11,856	,000
Kualitas Produk	,310	,064	,115	4,157	,005
Kualitas Pelayanan	,456	,070	,211	5,226	,000
Emosional	,331	,067	,143	4,466	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data primer diolah pada 2021

Uji regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan software

SPSS.20 didapatkan hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 11,036 + 0,310X_1 + 0,456X_2 + 0,331X_3$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Anggota

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Kualitas Pelayanan

X₃ = Emosional

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta/intersep sebesar 11,036 menyatakan bahwa jika nilai variabel kualitas produk (X₁), kualitas pelayanan (X₂), dan emosional (X₃) sama dengan nol maka nilai kepuasan anggota BMT Sinar Amanah sebesar 11,036.

2. Koefisien regresi variabel kualitas produk (X_1) sebesar 0,310, artinya kualitas produk memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan anggota. Sedangkan koefisien 0,310 berarti bahwa peningkatan 1% variabel kualitas produk dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap, akan meningkatkan kepuasan anggota di BMT Sinar Amanah sebesar 31%.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,456, artinya kualitas produk memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan anggota. Sedangkan koefisien 0,456 berarti bahwa peningkatan 1% variabel kualitas produk dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap, akan meningkatkan kepuasan anggota di BMT Sinar Amanah sebesar 45,6%.
4. Koefisien regresi variabel emosional (X_3) sebesar 0,331, artinya emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan anggota. Sedangkan koefisien 0,331 berarti bahwa peningkatan 1% variabel emosional dengan asumsi variabel bebas lain konstan atau tetap, akan meningkatkan kepuasan anggota di BMT Sinar Amanah sebesar 33,1%.

F. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini akan dilakukan 3 uji hipotesis, yaitu uji t (uji parsial), uji f (uji simultan), dan koefisien determinasi untuk melihat seberapa besar persen pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Uji t

Tabel 4.95
Uji t BMT Nusantara Umat Mandiri
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16,738	5,152		9,072	,000
1 Kualitas Produk	,309	,070	,214	5,128	,009
Kualitas Pelayanan	,442	,075	,314	5,893	,000
Emosional	,427	,073	,295	5,731	,002

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: data primer diolah pada 2021

Tabel 4.95 menunjukkan nilai Sig. Kualitas produk $0,009 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,128 > 1,991 t_{tabel}$, artinya kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Nusantara Umat Mandiri. Nilai Sig. Kualitas pelayanan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,893 > 1,991 t_{tabel}$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Nusantara Umat Mandiri. Sedangkan nilai Sig. emosional $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,731 > 1,991 t_{tabel}$, artinya emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Nusantara Umat Mandiri.

Tabel 4.96
Uji t BMT Sinar Amanah
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,036	4,305		11,856	,000
1 Kualitas Produk	,310	,064	,115	4,157	,005
Kualitas Pelayanan	,456	,070	,211	5,226	,000
Emosional	,331	,067	,143	4,466	,002

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: data primer diolah pada 2021

Tabel 4.96 menunjukkan nilai Sig. Kualitas produk $0,005 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,157 > 1,981 t_{tabel}$, artinya kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Sinar Amanah. Nilai Sig. Kualitas pelayanan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 5,226 > 1,981 t_{tabel}$, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Sinar Amanah. Sedangkan nilai Sig. emosional $0,002 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 4,466 > 1,981 t_{tabel}$, artinya emosional berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Sinar Amanah.

2. Uji f

Uji t atau uji parsial bertujuan untuk menguji hipotesis 3. Dasar pengambilan keputusan yaitu, jika nilai Sig. $< 0,05$ dan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan jika nilai Sig. $>$ dan nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.97
Uji f BMT Nusantara Umat Mandiri
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	30,052	3	10,017	22,081	,000 ^b
	Residual	351,481	73	4,815		
	Total	381,532	76			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Emosional, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan

Sumber: data sekunder diolah pada 2021

Tabel 4.97 menunjukkan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan $f_{hitung} 22,081 > 2,727$. Sehingga dapat disimpulkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Nusantara Umat Mandiri.

Tabel 4.98
Uji f Sinar Amanah
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,296	3	10,432	10,719	,000 ^b
	Residual	685,934	113	6,070		
	Total	717,231	116			

a. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

b. Predictors: (Constant), Emosional, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

Sumber: data sekunder diolah pada 2021

Tabel 4.98 menunjukkan nilai Sig. $0,000 < 0,05$ dan $f_{hitung} 10,719 > 2,683$. Sehingga dapat disimpulkan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Sinar Amanah.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen bisa berpengaruh terhadap variabel dependen. Berikut hasil koefisien determinasi pada penelitian ini!

Tabel 4.99
Koefisien Determinasi BMT Nusantara Umat Mandiri
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,881 ^a	,776	,341	2,194

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

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.99 dapat diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Squared*) adalah 0,776. Hal ini berarti bahwa 77,6% variabel kepuasan anggota BMT Nusantara Umat Mandiri dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional, sedangkan sisanya 22,4% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar variabel yang diteliti.

Tabel 4.100
Koefisien Determinasi BMT Sinar Amanah
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,656	,318	2,464

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

b. Dependent Variable: Kepuasan Anggota

Sumber: data primer diolah pada 2021

Berdasarkan tabel 4.100 dapat diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R Squared*) adalah 0,656. Hal ini berarti bahwa 65,6% variabel kepuasan anggota BMT Sinar Amanah dapat dijelaskan oleh variabel bebas kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional, sedangkan sisanya 34,4% dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar variabel yang diteliti.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional di BMT Nusantara Umat Mandiri berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan anggota, dibandingkan dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan emosional di BMT Sinar Amanah berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan anggota.