

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Objek Penelitian**

##### **1. BMT Makmur Sejahtera Wlingi**

###### **a. Profil BMT Makmur Sejahtera Wlingi**

BMT Makmur Sejahtera Wlingi di dirikan secara resmi pada tanggal 10 Januari 2009 dan dilakukan pembukaan pada tanggal 10 Maret 2009. BMT Makmur Sejahtera Wlingi beralamat di Jl. Arjuno No. 65 Darungan, Babadan, Wlingi, Kab. Blitar 66184. Telp (0342)5691410. BMT Makmur Sejahtera Wlingi dijalankan dengan modal awal Rp.18.240.000,00. Meskipun BMT Makmur Sejahtera Wlingi berdiri dengan modal yang kecil, BMT Makmur Sejahtera Wlingi mampu bertahan dan berkembang di tengah-tengah kuatnya persaingan lembaga keuangan di Wlingi. BMT Makmur Sejahtera Wlingi telah melaksanakan Rapat Anggota Keuangan pada tanggal 7 Februari 2010.

BMT Makmur Sejahtera Wlingi, sebagai lembaga keuangan mikro, didirikan untuk memfasilitasi masyarakat ekonomi menengah kebawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan Bank Syariah atau BPR Syariah. BMT Makmur Sejahtera Wlingi berupaya meningkatnya kesejahteraan masyarakat dan kerjasama dengan sistem bagi hasil (*profit and lost sharing*) dan bebas dari

unsur riba sehingga terjalin kerjasama berdasarkan hubungan kemitraan dengan para anggota.

Pendirian BMT Makmur Sejahtera Wlingi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur. BMT ini beroperasi pada peningkatan kesejahteraan sosial ekonomi masyarakat setempat, antara lain dengan cara memobilisasi tabungan dan menyalurkan pembiayaan bagi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Hal ini dapat membantu menghidupkan ekonomi daerah. Selain itu, BMT Makmur Sejahtera Wlingi juga merupakan lembaga yang bergerak di bidang sosial, antara lain bertugas untuk menghimpun dana ZIS (Zakat, Infaq dan Sadaqah). BMT Makmur Sejahtera Wlingi akan melibatkan jumlah anggota atau nasabah yang banyak dan akumulasi keuangan yang besar dalam melakukan fungsi intermediasi keuangan meskipun hanya berskala mikro, sehingga akan membutuhkan sumber daya manusia yang andal dalam kegiatan operasionalnya. Sebagai lembaga yang baru berdiri BMT Makmur Sejahtera Wlingi telah memiliki beberapa sumber daya manusia yang dapat diandalkan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasional BMT. Meskipun sumber daya manusia yang dimiliki pada awal berdiri jumlahnya masih sedikit (6 orang

karyawan) dengan gaji yang tidak terlalu besar. Mereka selaku pengelola BMT Makmur Sejahtera Wlingi merupakan orang-orang dengan kualitas yang sanggup bekerja secara optimal untuk mengembangkan BMT.<sup>152</sup>

b. Visi dan Misi BMT Makmur Sejahtera Wlingi

Visi BMT Makmur Sejahtera Wlingi yaitu memberdayakan kemandirian ekonomi umat. BMT Makmur Sejahtera berupaya menjadikan masyarakat yang mandiri dalam memenuhi kebutuhan ekonomi dengan menggunakan ketrampilan yang dimiliki. BMT Makmur Sejahtera Wlingi berharap jiwa kewirausahaan masyarakat disekitarnya muncul dan berkembang sehingga mereka tidak akan kesulitan bertahan hidup dalam keadaan ekonomi yang berkecukupan. BMT Makmur Sejahtera Wlingi sebagai Lembaga Keuangan Mikro berbasis Syariah, merupakan fasilitator dari masyarakat yang ingin mengembangkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). Oleh karena itu, kesejahteraan masyarakat menengah kebawah diharapkan dapat meningkat.

Untuk mewujudkan visi tersebut, BMT Makmur Sejahtera Wlingi memiliki beberapa misi sehingga dapat membantu tercapainya Visi tersebut. Diantara misi tersebut antara lain:

---

<sup>152</sup> BMT Makmur Sejahtera Wlingi, *Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT)*, (Blitar: Laporan tidak diterbitkan, 2018), hlm. 1

1. Penyimpanan tabungan dengan aman. Jaminan keamanan yang diberikan pada BMT akan menciptakan rasa kepercayaan masyarakat untuk melakukan penyimpanan tabungan.
  2. Proses (mekanisme) yang tidak rumit. Proses yang sederhana akan membuat masyarakat bawah, yang biasanya juga berpendidikan sedang, tidak kesulitan dalam melakukan suatu transaksi.
  3. Bagi hasil yang membawa barokah. Kesepakatan yang telah dilakukan oleh pihak BMT dan masyarakat diharapkan member kemaslahatan pada kedua pihak, khususnya pada masyarakat.<sup>153</sup>
- c. Produk dan Layanan Jasa

Produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh pihak BMT Makmur Sejahtera terdiri atas:<sup>154</sup>

- 1) Produk Simpanan atau Penghimpun Dana (*Funding*)
  - a) Simpanan Umat
  - b) Simpanan Berjangka (3,6,12, 24 bulan)
  - c) Simpanan Pendidikan
  - d) Simpanan Qurban atau Aqiqah
  - e) Simpanan Ziarah Wali 9
  - f) Simpanan Haji/Umrah
  - g) Simpanan Hari Raya

---

<sup>153</sup> Dokumen Visi Misi BMT Makmur Sejahtera Wlingi, diambil pada tanggal 31 Juli 2021.

<sup>154</sup> BMT Makmur Sejahtera Wlingi, *Laporan...* hlm. 5

- h) Simpanan Walimah Nikah
- 2) Produk Pembiayaan
  - a) Jual Beli (Murabahah)
  - b) Sewa Menyewa (Ijarah)
  - c) Permodalan (Mudarabah)
  - d) Mitra Usaha (Musyarakah)
  - e) Kebajikan (Qardhul Hasan)
- 3) Bidang Usaha
  - a) Menerima dan menyalurkan zakat, infaq, sadaqah, dan wakaf.
  - b) Menerima dan menyalurkan hewan qurban.
- d. Struktur Organisasi BMT Makmur Sejahtera Wlingi

**Tabel 4.1.1**  
**Struktur Pengawas BMT Makmur Sejahtera Wlingi**

No.	Nama	Jabatan
1.	Fatha Aulia Riska, S.H.	Dewan Pengawas Syariah
2.	Drs. H. Mustanjid Aziz	Koordinator Pengawas
3.	Arif Safroni, S.E.	Dewan Pengawas Manajemen

*Sumber: RAT BMT Makmur Sejahtera Wlingi, 2018*

**Tabel 4.1.2**  
**Struktur Pengurus BMT Makmur Sejahtera Wlingi**

No.	Nama	Jabatan
1.	Yusuf Afandi	Ketua
2.	Faza Syahrial Fahmi, S.H.	Sekretaris
3.	Cucik Pristiana	Bendahara

*Sumber: RAT BMT Makmur Sejahtera Wlingi, 2018*

**Tabel 4.1.3**  
**Struktur Pengelola BMT Makmur Sejahtera Wlingi**

No.	Nama	Jabatan
1.	Faza Syahrial Fahmi, S.H.	Manajer
2.	Cucik Pristiana	Accounting
3.	Pipit Rahmasari	Marketing
4.	Lindawati	Administrasi
5.	Putri Oviana	Teller

*Sumber: RAT BMT Makmur Sejahtera Wlingi, 2018*

## 2. Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

### a. Profil Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi Blitar merupakan lembaga keuangan mikro Islam yang menjunjung nilai-nilai syariah dalam kegiatan operasionalnya. Koperasi ini dibentuk pada tahun 2007 dengan anggota awal berjumlah 30 orang, dimana diantara 5 orang tersebut merupakan pengurus koperasi. Pada awalnya koperasi ini tidak memiliki kantor khusus untuk kegiatan operasionalnya, dan seiring bertambahnya jumlah anggota koperasi maka di tahun 2009 ditunjuk seorang pengelola yang bernama Bapak Moch. Isnan Tjipto Nugroho untuk mengelola koperasi tersebut dan mulai saat itulah Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi Blitar memiliki kantor untuk beroperasi.

Modal awal Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi Blitar ini berasal dari anggota yang berjumlah 30 orang dengan nilai Rp. 500.000,00 setiap orang sebagai simpanan pokok, sehingga jumlah

modal awal untuk kegiatan operasional koperasi ini tidak lebih dari Rp. 30.000.000,00. Selain itu koperasi juga menerima dana deposito dari Lagzis sebesar Rp. 30.000.000,00 yang juga digunakan sebagai tambahan modal.

Dalam kegiatan operasionalnya, Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi Blitar memiliki semboyan yang berasal dari kata Al Mizan itu sendiri yang disingkat “AM”, dengan arti “Adil Melayani, Aman Menguntungkan”. Dimana arti kata tersebut yaitu, dalam hal kegiatan pembiayaan maka Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi Blitar akan siap melayani dengan adil, sedangkan dalam hal menabung maka Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi Blitar akan menjamin keamanan dan keuntungannya.<sup>155</sup>

b. Visi dan Misi Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

1) Visi

- a) Meningkatkan kualitas ekonomi anggota, sehingga mampu berperan sebagai khalifah Allah.
- b) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.

2) Misi

- a) Menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan ekonomi.

---

<sup>155</sup> Koperasi Al-Mizan Wlingi, *Laporan Pertanggungjawaban Pengurus*, (Blitar: Laporan tidak diterbitkan, 2018), hlm. 1

- b) Memberdayakan pengusaha mikro (kecil bawah dan kecil).
- c) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.<sup>156</sup>

c. Produk dan Layanan Jasa

Untuk membantu perekonomian para anggota Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi menawarkan beberapa produk yang dapat dipilih atau digunakan oleh para anggota. Produk tersebut terdiri atas:<sup>157</sup>

1) Penghimpunan Dana Syariah

Penghimpunan dana sebagai langkah kongkrit dalam upaya untuk memberdayakan potensi ekonomi masyarakat, kegiatan penghimpunan dana yang dilakukan Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi, antara lain:

a) Tabungan Bersama Umat (TABASUM)

Tabungan anggota atau calon anggota dengan akad wadi'ah yadudh-dhamanah (*qard*). Tabungan bisa disetor dan ditarik sewaktu-waktu.

b) Tabungan Syariah Berjangka

Tabungan anggota atau calon anggota dengan akad wadi'ah *yadh-dhamanah* (*qard*). Tabungan bisa disetor sewaktuwaktu sedang penarikan satu kali sesuai jenis

---

<sup>156</sup> Koperasi Al-Mizan Wlingi, *Laporan Pertanggungjawaban...* hlm. 3

<sup>157</sup> *Ibid.*, hlm. 5



produk. Tabungan syariah berjangka memiliki beberapa jenis, yaitu antara lain:

1. Tabungan Idul Fitri (TADURI)
2. Tabungan Dana Qurban ((TADZAJUR)
3. Tabungan Lembaga Pendidikan Kita (TALENTA)
4. Tabungan Haji Makbul (TAHALUL)

c) Deposito Syariah (Mudharabah)

Tabungan berjangka dimana anggota sebagai pemilik harta (shohibul maal) meletakkan dananya pada Koperasi Syariah Al Mizan Wlingi dengan akad mudharabah mutlaqah. Dana hanya bisa ditarik pada waktu yang disepakati.

2) Penyaluran Dana

a) Akad Qard (hutang), yaitu qard al hasan (pinjaman) dan GPm 500.

Contoh akad qard, antara lain:

1. Untuk pinjaman kebajikan atau untuk penyaluran dana ZIS.
2. Biaya berobat dan biaya pendidikan.

Contoh akad GPm 500, antara lain:

1. Pembiayaan khusus untuk pedagang kecil dengan omset harian.

2. Jaminan rekomendasi dari toko atau rekan pedagang setempat.
- b) Akad Bagi Hasil, yaitu mudharabah dan musyarakah
  - c) Akad Jual Beli, yaitu murabahah dan Ba'i Bitsamanil Ajil.
  - d) Akad Ujrah (jasa), yaitu ijarah (sewa), rahn (program gadai syariah)
- d. Struktur Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi

**Tabel 4.1.4**  
**Struktur Pengurus Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi**

No.	Nama	Jabatan
1.	Nurcholis S.Ag.	Ketua
2.	Misdi	Sekretaris I
3.	Sunu Widodo	Sekretaris II
4.	Pujoko Sudargo	Bendahara I
5.	Drs. Lasi Purwito, MS	Bendahara II
6.	Moh. Jamhari	Pembantu Umum

*Sumber: RAT Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Kopsyah Al-Mizan, 2018*

**Tabel 4.1.5**  
**Struktur Badan Pengawas Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi**

No.	Nama	Jabatan
1.	Ust. Imam Lumadi	Bidang Syariah
2.	Dr. Peni Budi N	Bidang Organisasi

*Sumber: RAT Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Kopsyah Al-Mizan, 2018*

**Tabel 4.1.6**  
**Struktur Karyawan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi**

No.	Nama	Jabatan
1.	Moch. Isnan T.N	Manager
2.	Heri Prasetyo	Wakil Manager/Admin
3.	Muslimatul F	Teller
4.	Puguh Hermawan	AO

*Sumber: RAT Laporan Pertanggung Jawaban Pengurus Kopsyah Al-Mizan, 2018*

## **B. Deskripsi Karakteristik Responden**

Data deskriptif karakteristik responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat dari profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 5 bagian :

### **1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Adapun data mengenai jenis kelamin anggota BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2.1**  
**Jenis Kelamin Responden**  
**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	29,9	29,9	29,9
	Perempuan	94	70,1	70,1	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.2.1 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari perempuan sebanyak 94 orang atau 70,1% dan laki-laki sebanyak 40 orang atau 29,9%. Sehingga ditarik kesimpulan kebanyakan reponden berjenis kelamin perempuan.

## 2. Deskripsi Responden berdasarkan Usia

Usia responden yang diambil dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 5 kelompok, yaitu usia < 25 tahun, 25-30 tahun, 31-35 tahun, 36-40 tahun dan > 40 tahun ke atas. Adapun dalam presentase mengenai usia responden sebagai berikut:

**Tabel 4.2.2**  
**Usia Responden**  
**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25-30	7	5,2	5,2	5,2
	31-35	9	6,7	6,7	11,9
	36-40	51	38,1	38,1	50,0
	>40	67	50,0	50,0	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.2.2 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden terdiri dari usia 25 - 30 tahun sebanyak 7 orang atau 5,2%, usia 31 - 35 tahun sebanyak 9 orang atau 6,7%, usia 36 - 40 tahun sebanyak 51 orang atau 38,1%, dan usia diatas 40 tahun sebanyak 67 orang atau 50%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan reponden dalam penelitian ini berusia diatas 40 tahun sebanyak 67 orang atau sebesar 50%.

### 3. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Data mengenai pendidikan terakhir responden anggota BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2.3**  
**Pendidikan Terakhir Responden**  
**Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	4	3,0	3,0	3,0
	SMP	24	17,9	17,9	20,9
	SMA	98	73,1	73,1	94,0
	Diploma	2	1,5	1,5	95,5
	Sarjana (S1, S2, S3)	6	4,5	4,5	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.2.3 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden berpendidikan yaitu SD sebanyak 4 orang atau 3%, SMP sebanyak 24 orang atau 17,9%, SMA sebanyak 98 orang atau 73,1%, Diploma sebanyak 2 orang atau 1,5%, dan Sarjana (S1, S2, S3) sebanyak 6 orang atau 4,5%. Sehingga dapat ditarik

kesimpulan kebanyakan reponden berpendidikan di SMA sebanyak 98 orang atau 73,1%.

#### 4. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan

Data mengenai Pekerjaan anggota anggota BMT Makmur Sejahtera Wlingi dan Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2.4**  
**Jenis Pekerjaan**  
**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Petani	24	17,9	17,9	17,9
	Pedagang	86	64,2	64,2	82,1
	Karyawan	5	3,7	3,7	85,8
	Pegawai Negeri Sipil	2	1,5	1,5	87,3
	Lain-lain	17	12,7	12,7	100,0
	Total	134	100,0	100,0	

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.2.4 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden mempunyai pekerjaan sebagai petani sebanyak 24 orang atau 17,9%, pedagang sebanyak 86 orang atau 64,2%, karyawan sebanyak 5 orang atau 3,7%, Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 2 orang atau 1,5%, dan responden yang berprofesi selain dari bidang yang disebut sebanyak 17 orang atau 12,7%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan reponden mempunyai pekerjaan sebagai pedagang sebanyak 86 orang atau 64,2%.

### C. Deskripsi Variabel

Deskripsi variabel menjelaskan secara deskriptif mengenai variabel bebas dan variabel terikat. Berikut penjelasan secara deskriptif tanggapan responden yang terkait variabel penelitian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan anggota:

#### 1. Deskripsi Responden Variabel *Tangible* (X<sub>1</sub>)

- a. Indikator fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman (X<sub>1.1</sub>)

**Tabel 4.3.1.1**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>1.1</sub>)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi memberikan fasilitas yang rapi, bersih dan nyaman.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	5	3,7%	10
	N	3	28	20,9%	84
	S	4	89	66,4%	356
	SS	5	12	9%	60
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>510</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,81</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,643</b>

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

Dari tabel 4.3.1.1 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 3,7%, responden yang menjawab netral 20,9%, responden yang menjawab setuju 66,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 9%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,81, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,643.

b. Indikator penampilan karyawan yang rapi ( $X_{1.2}$ )

**Tabel 4.3.1.2**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{1.2}$ )**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Karyawan berpenampilan rapi.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	54	40,3%	162
	S	4	79	59%	316
	SS	5	1	7%	5
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>483</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,6</b>
<b>Minimum</b>					<b>3</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,506</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.1.2 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral 40,3%, responden yang menjawab setuju 59% dan responden yang menjawab sangat setuju 7%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,6, nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,506.

c. Indikator penataan interior ( $X_{1.3}$ )

**Tabel 4.3.1.3**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{1.3}$ )**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Tata ruang Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	1,5%	4
	N	3	47	35,1%	141



Makmur Sejahtera Wlingi terlihat rapi.	S	4	78	58,2%	312
	SS	5	7	5,2%	35
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>492</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,67</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,598</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.1.3 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 1,5%, responden yang menjawab netral 35,1%, responden yang menjawab setuju 58,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 5,2%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,67, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,598.

## 2. Deskripsi Responden Variabel *Reliability* (X<sub>2</sub>)

- a. Indikator ketepatan waktu saat melakukan perjanjian penyelesaian masalah (X<sub>2.1</sub>)

**Tabel 4.3.2.1**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.1</sub>)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi tepat waktu pada saat perjanjian dan penyelesaian masalah anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	19	14,2%	57
	S	4	93	69,4%	372
	SS	5	22	16,4%	110
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>539</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>4,02</b>

<b>Minimum</b>	<b>3</b>
<b>Maksimum</b>	<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>	<b>0,555</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.2.1 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral 14,2%, responden yang menjawab setuju 69,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 16,4%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 4,02, nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,555.

- b. Indikator kecepatan dan ketepatan dalam melayani anggota ( $X_{2.2}$ )

**Tabel 4.3.2.2**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{2.2}$ )**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Skala x F</b>
Karyawan melayani dengan cepat dan tepat	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	53	39,5%	159
	S	4	73	54,5%	292
	SS	5	8	6%	40
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>491</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,66</b>
<b>Minimum</b>					<b>3</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,587</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.2.2 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral

39,6%, responden yang menjawab setuju 54,4% dan responden yang menjawab sangat setuju 6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,66, nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,587.

- c. Indikator pencatatan yang akurat dan minim kesalahan (X<sub>2.3</sub>)

**Tabel 4.3.2.3**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>2.3</sub>)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Tidak ditemukan kesalahan pencatatan transaksi yang dilakukan oleh karyawan.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	0,7%	2
	N	3	38	28,4%	114
	S	4	84	62,7%	336
	SS	5	11	8,2%	55
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>507</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,78</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,593</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.2.3 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 0,7%, responden yang menjawab netral 28,4%, responden yang menjawab setuju 62,7% dan responden yang menjawab sangat setuju 8,2%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,78, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,593.

### 3. Deskripsi Responden Variabel *Responsiveness* (X<sub>3</sub>)

a. Indikator tanggap dalam merespon permintaan dan keluhan anggota

(X<sub>3.1</sub>)

**Tabel 4.3.3.1**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>3.1</sub>)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Tanggapan karyawan dalam menerima permintaan dan keluhan anggota sangat baik.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	2	1,5%	4
	N	3	34	25,4%	102
	S	4	98	73,1%	392
	SS	5	0	0%	0
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>498</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,72</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>4</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,485</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.3.1 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 1,5%, responden yang menjawab netral 25,4%, dan responden yang menjawab setuju 73,1%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,72, nilai minimum 2, nilai maksimum 4, dan standar deviasi 0,485.

b. Indikatr tepat dan cepat dalam memberikan informasi (X<sub>3.2</sub>)

**Tabel 4.3.3.2**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>3.2</sub>)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
-----------------	------------	-------	---	---	-----------

Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi memberikan informasi secara tepat dan cepat.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	12	9%	24
	N	3	69	51,5%	207
	S	4	53	39,5%	212
	SS	5	0	0%	0
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>443</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,31</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>4</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,628</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.3.2 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 9%, responden yang menjawab netral 51,5%, dan responden yang menjawab setuju 39,6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,31, nilai minimum 2, nilai maksimum 4, dan standar deviasi 0,628.

- c. Indikator menyediakan waktu pelayanan dengan tepat ( $X_{3.3}$ )

**Tabel 4.3.3.3**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{3.3}$ )**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Skala x F</b>
Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi menyediakan waktu pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	10	7,5%	20
	N	3	73	54,5%	219
	S	4	51	38%	204
	SS	5	0	0%	0
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>443</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,31</b>

<b>Minimum</b>	<b>2</b>
<b>Maksimum</b>	<b>4</b>
<b>Standar Deviasi</b>	<b>0,604</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.3.3 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 7,5%, responden yang menjawab netral 54,5%, dan responden yang menjawab setuju 38%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,31, nilai minimum 2, nilai maksimum 4, dan standar devisiiasi 0,604.

#### 4. Deskripsi Responden Variabel Assurance (X<sub>4</sub>)

- a. Indikator keramahan dan kesopanan dalam melayani (X<sub>4.1</sub>)

**Tabel 4.3.4.1**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>4.1</sub>)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Skala x F</b>
Karyawan dalam melayani bersikap ramah dan sopan.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	0,7%	2
	N	3	30	22,4%	90
	S	4	92	68,7%	368
	SS	5	11	8,2%	55
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>515</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,84</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,560</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.4.1 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak

setuju 0,7%, responden yang menjawab netral 22,4%, responden yang menjawab setuju 68,7% dan responden yang menjawab sangat setuju 8,2%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,84, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,560.

- b. Indikator memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pekerjaannya ( $X_{4.2}$ )

**Tabel 4.3.4.2**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{4.2}$ )**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Karyawan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menyampaikan informasi kepada anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	9	6,7%	18
	N	3	57	42,5%	171
	S	4	65	48,5%	260
	SS	5	3	2,3%	15
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>464</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,46</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,656</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.4.2 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 6,7%, responden yang menjawab netral 42,5%, responden yang menjawab setuju 48,5% dan responden yang menjawab sangat setuju 2,3%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,46, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,656.

- c. Indikator kemampuan menciptakan kepercayaan, keamanan dan hubungan baik ( $X_{4.3}$ )

**Tabel 4.3.4.3**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{4.3}$ )**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Karyawan memiliki kemampuan dalam menciptakan rasa percaya dan aman kepada anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	0,7%	2
	N	3	44	32,8%	132
	S	4	89	66,5%	356
	SS	5	0	0%	0
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>490</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,66</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>4</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,492</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.4.3 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 0,7%, responden yang menjawab netral 32,8%, dan responden yang menjawab setuju 66,5%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,66, nilai minimum 2, nilai maksimum 4, dan standar deviasi 0,492.

## 5. Deskripsi Responden Variabel *Empathy* ( $X_5$ )

- a. Indikator memahami kebutuhan anggota ( $X_{5.1}$ )

**Tabel 4.3.5.1**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{5.1}$ )**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
-----------------	------------	-------	---	---	-----------



Karyawan memahami kebutuhan anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	0,7%	1
	N	3	44	32,8%	132
	S	4	84	62,7%	336
	SS	5	5	3,8%	25
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>495</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,69</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,552</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.5.1 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 0,7%, responden yang menjawab netral 32,8%, responden yang menjawab setuju 62,7% dan responden yang menjawab sangat setuju 4,8%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,69, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,552.

b. Indikator perhatian individu kepada anggota ( $X_{5.2}$ )

**Tabel 4.3.5.2**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan ( $X_{5.2}$ )**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Karyawan memberikan perhatian secara individu kepada anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	4	3%	8
	N	3	50	37,3%	150
	S	4	78	58,2%	312
	SS	5	2	1,5%	10
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>480</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,58</b>

<b>Minimum</b>	<b>2</b>
<b>Maksimum</b>	<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>	<b>0,579</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.5.2 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 3%, responden yang menjawab netral 37,3%, responden yang menjawab setuju 58,2% dan responden yang menjawab sangat setuju 1,5%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,58, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,579.

- c. Indikator penyediaan waktu operasional yang nyaman dan cocok (X<sub>5.3</sub>)

**Tabel 4.3.5.3**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (X<sub>5.3</sub>)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Skala x F</b>
Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi menyediakan waktu operasional yang nyaman dan cocok dengan anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	33	24,6%	99
	S	4	100	74,7%	400
	SS	5	1	0,7%	5
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>504</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,76</b>
<b>Minimum</b>					<b>3</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,445</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.5.3 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral 24,6%, responden yang menjawab setuju 74,7% dan responden yang menjawab sangat setuju 0,7%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,76, nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,445.

## 6. Deskripsi Responden Variabel Kepuasan Anggota (Y)

- a. Indikator ditawarkan berkualitas dan tidak mengecewakan (Y.1)

**Tabel 4.3.6.1**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y.1)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Skala x F</b>
Penawaran produk yang diberikan oleh pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi berkualitas dan tidak mengecewakan.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	1	0,7%	2
	N	3	37	27,6%	111
	S	4	86	64,2%	344
	SS	5	10	7,5%	50
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>507</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,78</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,580</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.6.1 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 0,7%, responden yang menjawab netral 27,6%, responden yang menjawab setuju 64,2% dan responden yang menjawab sangat

setuju 7,5%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,78, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,580.

- b. Indikator kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan (Y<sub>2</sub>)

**Tabel 4.3.6.2**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y<sub>2</sub>)**

<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Skala</b>	<b>F</b>	<b>%</b>	<b>Skala x F</b>
Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan anggota.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	3	2,2%	6
	N	3	69	51,5%	207
	S	4	57	42,5%	228
	SS	5	5	3,8%	25
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>466</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,38</b>
<b>Minimum</b>					<b>2</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,610</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.6.2 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 2,2%, responden yang menjawab netral 51,5%, responden yang menjawab setuju 42,5% dan responden yang menjawab sangat setuju 3,8%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,48, nilai minimum 2, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,610.

- c. Indikator anggota merasa puas dan bangga bila menggunakan produk (Y.3)

**Tabel 4.3.6.3**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y.3)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Produk yang digunakan memberikan rasa puas dan bangga.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	0	0%	0
	N	3	74	55,2%	222
	S	4	52	38,8%	208
	SS	5	8	6%	40
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>470</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,51</b>
<b>Minimum</b>					<b>3</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,610</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.6.3 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral 55,2%, responden yang menjawab setuju 38,8% dan responden yang menjawab sangat setuju 6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,51, nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,610.

- d. Indikator harga produk yang diberikan relatif normal (Y.4)

**Tabel 4.3.6.4**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y.4)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
	STS	1	0	0%	0

Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi menawarkan harga produk yang terjangkau.	TS	2	0	0%	0
	N	3	58	43,3%	174
	S	4	71	53%	284
	SS	5	5	3,7%	25
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>483</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3,60</b>
<b>Minimum</b>					<b>3</b>
<b>Maksimum</b>					<b>5</b>
<b>Standar Deviasi</b>					<b>0,562</b>

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

Dari tabel 4.3.6.4 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab netral 43,3%, responden yang menjawab setuju 53% dan responden yang menjawab sangat setuju 3,7%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,60, nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan standar deviasi 0,562.

- e. Indikator anggota tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan produk (Y.5)

**Tabel 4.3.6.5**  
**Hasil Kuesioner Pernyataan (Y.5)**

Item Pertanyaan	Keterangan	Skala	F	%	Skala x F
Pihak Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi tidak memungut biaya tambahan saat pembelian produk.	STS	1	0	0%	0
	TS	2	3	2,2%	6
	N	3	78	58,2%	234
	S	4	53	39,6%	212
	SS	5	0	0%	0
<b>Total</b>			<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>452</b>
<b>Mean (Rata-rata)</b>					<b>3.37</b>

<b>Minimum</b>	<b>2</b>
<b>Maksimum</b>	<b>4</b>
<b>Standar Deviasi</b>	<b>0,530</b>

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari tabel 4.3.6.5 diatas menunjukkan terdapat respon 134 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab tidak setuju 2,2%, responden yang menjawab netral 58,2%, dan responden yang menjawab setuju 39,6%. Serta dapat diketahui bahwa nilai rata-rata 3,37, nilai minimum 2, nilai maksimum 4, dan standar deviasiasi 0,530.

#### **D. Pengujian Hipotesis**

##### **1. Uji Validitas dan Relibilitas**

###### **a. Uji Validitas**

Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.<sup>158</sup> Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas ini diolah dengan bantuan SPSS 25.0 *for windows release*. Hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = N-2$  (134-2) dengan signifikasi 5%. Hasil dari uji validitas tertera pada tabel dibawah ini:

---

<sup>158</sup> Ivan Gumilar, *Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, (Bandung: Utamalab, 2007), hlm. 20

**Tabel 4.4.1**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Item	$r_{hitung}$		$r_{tabel}$	Keterangan
<i>Tangible (X1)</i>	<i>X1.1</i>	0,258	>	0,1697	Valid
	<i>X1.2</i>	0,196	>	0,1697	Valid
	<i>X1.3</i>	0,232	>	0,1697	Valid
<i>Reliability (X2)</i>	<i>X2.1</i>	0,473	>	0,1697	Valid
	<i>X2.2</i>	0,378	>	0,1697	Valid
	<i>X2.3</i>	0,460	>	0,1697	Valid
<i>Responsiveness (X3)</i>	<i>X3.1</i>	0,310	>	0,1697	Valid
	<i>X3.2</i>	0,370	>	0,1697	Valid
	<i>X3.3</i>	0,363	>	0,1697	Valid
<i>Assurance (X4)</i>	<i>X4.1</i>	0,440	>	0,1697	Valid
	<i>X4.2</i>	0,494	>	0,1697	Valid
	<i>X4.3</i>	0,273	>	0,1697	Valid
<i>Empathy (X5)</i>	<i>X5.1</i>	0,422	>	0,1697	Valid
	<i>X5.2</i>	0,448	>	0,1697	Valid
	<i>X5.3</i>	0,422	>	0,1697	Valid
<i>Kepuasan Anggota (Y)</i>	<i>Y.1</i>	0,635	>	0,1697	Valid
	<i>Y.2</i>	0,621	>	0,1697	Valid
	<i>Y.3</i>	0,479	>	0,1697	Valid
	<i>Y.4</i>	0,516	>	0,1697	Valid
	<i>Y.5</i>	0,311	>	0,1697	Valid

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

Dari tabel 4.4.1 menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (0,1697) sehingga dapat dikatakan kesemua data atau seluruh butir angket pertanyaan kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*,



*responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan anggota adalah valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's* dan diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's*. Skala dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 – 0,20 berarti kurang reliable
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 – 0,40 berarti agak reliable
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,41 – 0,60 berarti cukup reliable
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 – 0,80 berarti reliable
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 – 1,00 berarti sangat reliable

**Tabel 4.4.2**  
**Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,734	20

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Dari hasil yang didapat pada tabel 4.4.2 di atas maka dapat dikatakan bahwa data yang digunakan reliabel. Hasil uji reliabilitas keseluruhan variabel memperoleh nilai koefisien reliabilitas *alpha Cronbach* senilai 0.734 dimana nilai tersebut diatas 0,61. Sehingga

dari pengujian validitas dan reliabilitas disimpulkan kesemua data valid dan reliabel.

**Tabel 4.4.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel**

Variabel	Item	<i>alpha Cronbach</i>	Keterangan
<b><i>Tangible (X1)</i></b>	<i>X1.1</i>	0,740	Reliable
	<i>X1.2</i>	0,739	Reliable
	<i>X1.3</i>	0,740	Reliable
<b><i>Reliability (X2)</i></b>	<i>X2.1</i>	0,717	Reliable
	<i>X2.2</i>	0,726	Reliable
	<i>X2.3</i>	0,719	Reliable
<b><i>Responsiveness (X3)</i></b>	<i>X3.1</i>	0,730	Reliable
	<i>X3.2</i>	0,728	Reliable
	<i>X3.3</i>	0,728	Reliable
<b><i>Assurance (X4)</i></b>	<i>X4.1</i>	0,720	Reliable
	<i>X4.2</i>	0,716	Reliable
	<i>X4.3</i>	0,733	Reliable
<b><i>Empathy (X5)</i></b>	<i>X5.1</i>	0,722	Reliable
	<i>X5.2</i>	0,720	Reliable
	<i>X5.3</i>	0,722	Reliable
<b><i>Kepuasan Anggota (Y)</i></b>	<i>Y.1</i>	0,702	Reliable
	<i>Y.2</i>	0,702	Reliable
	<i>Y.3</i>	0,717	Reliable
	<i>Y.4</i>	0,714	Reliable
	<i>Y.5</i>	0,731	Reliable

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Berdasarkan tabel 4.4.3 pengujian masing-masing variabel memperoleh hasil bahwa nilai *alpha Cronbach* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,61. Dengan demikian dapat disimpulkan

bahwa pengujian reliabilitas masing-masing variabel data bersifat reliable.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.<sup>159</sup> Dalam penelitian ini uji normalitas data menggunakan pendekatan *Kolmogrov-Smirnov*. Berikut ini hasil pengujian dengan menggunakan pendekatan *Kolmogroff-Smirnov*:

**Tabel 4.4.4**  
**Hasil Uji Normalitas *Kolmogrov-Smirnov***

N	Asymp. Sig (2-Tailed)
134	0,200

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Berdasarkan tabel 4.4.4 maka diperoleh angka probabilitas atau *Asymp. Sig*  $0,200 > 0,05$ . Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa residual data terdistribusi normal pada model regresi telah memenuhi asumsi normalitas, karena nilai *Asymp. Sig* lebih besar dari 0,05.

---

<sup>159</sup> Ana Ramadhayanti, *Aplikasi SPP untuk Penelitian dan Riset Pasar*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2019), hlm. 147

### b. Uji Multikolinieritas

Salah satu syarat uji asumsi klasik adalah tidak terjadi multikolinieritas di antara variabel-variabel independen yang berada dalam satu model, sebab model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan lawannya VIF. Dengan ketentuan jika nilai VIF tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat dari tabel berikut ini :

**Tabel 4.4.5**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	<i>tolerance</i>	VIF	Keterangan
<i>Tangible (X1)</i>	0,811	1,234	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Reliability (X2)</i>	0,888	1,126	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Responsiveness (X3)</i>	0,943	1,060	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Assurance (X4)</i>	0,798	1,253	Tidak terjadi Multikolinieritas
<i>Empathy (X5)</i>	0,888	1,126	Tidak terjadi Multikolinieritas

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

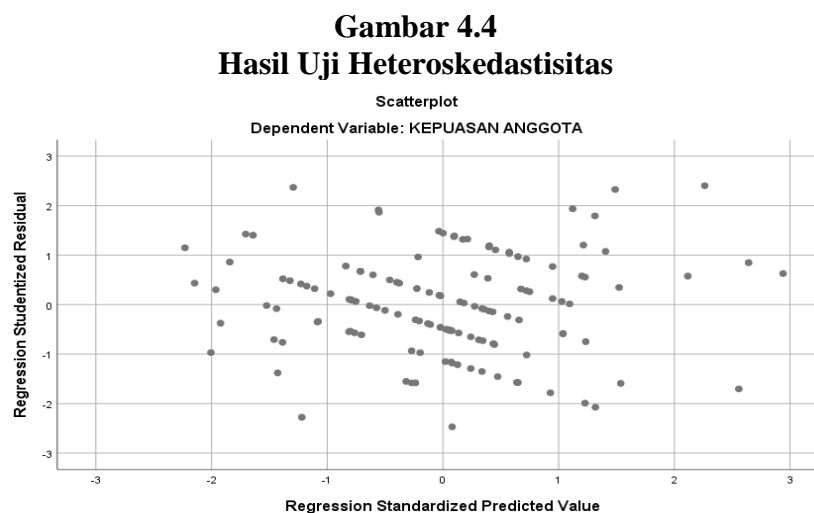
Berdasarkan tabel 4.4.5 diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF pada *tangible* sebesar 1,234 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,811, pada variabel *reliability* nilai VIF sebesar 1,126 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,888, pada *responsiveness* sebesar 1,060 dengan nilai *torance* sebesar 0,943, pada variabel *assurance* nilai VIF sebesar 1,253 dengan nilai *tolerance* 0,798, dan pada variabel *empathy* sebesar 1,126 dengan nilai *tolerance* sebesar 0,888. Hal ini

menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen terbebas dari multikolinieritas, karena masing-masing variabel memiliki nilai  $VIF < 10$  dan nilai  $tolerance > 0,10$ .

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terbebas dari multikolinieritas dalam model regresi, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varians dapat dilakukan dengan metode *scatterplot*.<sup>160</sup> Berikut hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode *scatterplot*:



Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

<sup>160</sup> Agustina Marzuki, *Praktikum Statistik*, (Malang: Ahlimedia Press, 2020), hlm. 90

Berdasarkan hasil *Scatterplot* diatas, dapat dilihat bahwa:

- 1) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- 2) Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dari hasil uji heterokedastisitas diatas tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan atau dipakai.

### 3. Analisis Regresi Sederhana

#### a. *Tangible* Terhadap Kepuasan Anggota

Pengujian hipotesis *tangible* terhadap kepuasan anggota secara parsial dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan bantuan program SPSS *for windows version 25* diperoleh rangkuman hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4.6**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana *Tangible***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,661	1,433		10,931	,000
	TANGIBLE	,188	,128	,127	1,465	,145

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel di atas dapat ditulis persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 15,661 + 0,188X_1$$

Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 15,661 artinya apabila *tangible* tidak ada atau nilainya adalah 0, maka kepuasan anggota nilainya sebesar 15,661. Koefisien regresi variabel *tangible* ( $X_1$ ) sebesar 0,188 artinya apabila *tangible* ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,188. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara *tangible* dengan kepuasan anggota. Semakin baik *tangible*, maka semakin meningkat kepuasan anggota.

b. *Reliability* Terhadap Kepuasan Anggota

Pengujian hipotesis *reliability* terhadap kepuasan anggota secara parsial dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan bantuan program SPSS for windows version 25 diperoleh rangkuman hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4.7**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana *Reliability***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,249	1,361		9,735	,000
	RELIABILITY	,392	,118	,278	3,327	,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

Hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel di atas dapat ditulis persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 13,249 + 0,392X_2$$

Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 13,249 artinya apabila *reliability* tidak ada atau nilainya adalah 0, maka kepuasan anggota nilainya sebesar 13,249. Koefisien regresi variabel *reliability* ( $X_2$ ) sebesar 0,392 artinya apabila *reliability* ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,392. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara *reliability* dengan kepuasan anggota. Semakin baik *reliability*, maka semakin meningkat kepuasan anggota.

c. *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Anggota

Pengujian hipotesis *responsiveness* terhadap kepuasan anggota secara parsial dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan bantuan program SPSS *for windows version 25* diperoleh rangkuman hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4.8**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana *Responsiveness***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,595	1,239		13,391	,000
	RESPONSIVENESS	,112	,119	,081	,938	,350

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021



Hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel di atas dapat ditulis persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 16,595 + 0,112X_3$$

Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 16,595 artinya apabila *responsiveness* tidak ada atau nilainya adalah 0, maka kepuasan anggota nilainya sebesar 16,595. Koefisien regresi variabel *responsiveness* ( $X_3$ ) sebesar 0,112 artinya apabila *responsiveness* ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,112. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara *responsiveness* dengan kepuasan anggota. Semakin baik *responsiveness*, maka semakin meningkat kepuasan anggota.

d. *Assurance* Terhadap Kepuasan Anggota

Pengujian hipotesis *assurance* terhadap kepuasan anggota secara parsial dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan bantuan program SPSS for windows version 25 diperoleh rangkuman hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4.9**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Assurance**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,823	1,280		10,015	,000
	ASSURANCE	,449	,116	,320	3,874	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

Hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel di atas dapat ditulis persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 12,283 + 0,449X_4$$

Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 12,283 artinya apabila *assurance* tidak ada atau nilainya adalah 0, maka kepuasan anggota nilainya sebesar 12,283. Koefisien regresi variabel *assurance* ( $X_4$ ) sebesar 0,449 artinya apabila *assurance* ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,449. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara *assurance* dengan kepuasan anggota. Semakin baik *assurance*, maka semakin meningkat kepuasan anggota.

e. *Empathy* Terhadap Kepuasan Anggota

Pengujian hipotesis *empathy* terhadap kepuasan anggota secara parsial dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Dengan bantuan program SPSS *for windows version 25* diperoleh rangkuman hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.4.10**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana *Empathy***  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,826	1,303		7,542	,000
	EMPATHY	,718	,117	,470	6,118	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

Hasil analisis regresi linier sederhana seperti pada tabel di atas dapat ditulis persamaan regresi yaitu sebagai berikut:

$$Y = 9,826 + 0,718X_5$$

Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 9,826 artinya apabila *empathy* tidak ada atau nilainya adalah 0, maka kepuasan anggota nilainya sebesar 9,826. Koefisien regresi variabel *empathy* ( $X_5$ ) sebesar 0,718 artinya apabila *empathy* ditingkatkan 1% maka kepuasan anggota mengalami kenaikan sebesar 0,718. Koefisien bernilai positif artinya ada hubungan positif antara *empathy* dengan kepuasan anggota. Semakin baik *empathy*, maka semakin meningkat kepuasan anggota.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.<sup>161</sup> Uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi *tangible* ( $X_1$ ), *reliability* ( $X_2$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), *assurance* ( $X_4$ ), dan *empathy* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ).

---

<sup>161</sup> Diergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: Gramedia Pusaka Utama, 2000), hlm. 259

**Tabel 4.4.11**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,585 <sup>a</sup>	,343	,317	1,588

a. Predictors: (Constant), EMPATHY, RESPONSIVENESS, RELIABILITY, TANGIBLE, ASSURANCE

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

*Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021*

Besarnya persentase semua variabel independen dapat menjelaskan terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ). Pada hasil perhitungan dengan program SPSS terlihat pada tabel 4.4.7 diperoleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$  atau *Rsquare*) adalah 0,343. Hal ini menyatakan 34,3% kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sisanya 65,7% ( $100 - 34,3 = 65,7\%$ ) disebabkan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam kualitas pelayanan.

## 5. Uji t (Parsial)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dengan taraf signifikan  $\alpha = 5\%$  atau 0,05.  $\alpha = 0,05$  (dua sisi) ;  $df = n - k = 134 - 6 = 128$  (dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel x dan y), maka  $t_{tabel} = 1,978$ . Dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa suatu variabel bebas secara parsial (individu) berpengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat.
- b) Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa suatu variabel bebas secara parsial (individu) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap variabel terikat.

Adapun hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.4.8 berikut ini:

**Tabel 4.4.12**  
**Hasil Uji t (Parsial)**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig.
<i>Tangible (X1)</i>	2,755	1,978	0,007
<i>Reliability (X2)</i>	1,992	1,978	0,048
<i>Responsiveness (X3)</i>	0,158	1,978	0,874
<i>Assurance (X4)</i>	2,941	1,978	0,004
<i>Empathy (X5)</i>	5,502	1,978	0,000

Sumber: Data Primer Olahan SPSS 25.0, 2021

Untuk mengetahui hipotesis yang diajukan adalah signifikan atau tidak, maka perlu membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  serta nilai signifikansi. Dimana jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  dapat diterima dan sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

- a. Pengaruh *Tangible (X<sub>1</sub>)* terhadap Kepuasan Anggota (Y)

$H_0$  : *Tangible (X<sub>1</sub>)* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

$H_1$  : *Tangible* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

Hasil uji-t dari variabel *tangible* memiliki nilai  $t_{hitung} = 2,755$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,978. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,755 > 1,978$ ), dan nilai signifikansi ( $0,007 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan anggota.

b. Pengaruh *Reliability* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Anggota (Y)

$H_0$  : *Reliability* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

$H_1$  : *Reliability* ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

Hasil uji-t dari variabel *reliability* memiliki nilai  $t_{hitung} = 1,992$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,978. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $1,992 > 1,978$ ), dan nilai signifikansi ( $0,048 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan anggota.

c. Pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap Kepuasan Anggota (Y)

$H_0$  : *Responsiveness* (X<sub>3</sub>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

$H_1$  : *Responsiveness* (X<sub>3</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

Hasil uji-t dari variabel *responsiveness* memiliki nilai  $t_{hitung} = 0,158$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,978. Dikarenakan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $0,158 < 1,978$ ), dan nilai signifikansi ( $0,874 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan anggota.

d. Pengaruh *Assurance* (X4) terhadap Kepuasan Anggota (Y)

$H_0$  : *Assurance* (X<sub>4</sub>) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

$H_1$  : *Assurance* (X<sub>4</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota (Y) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

Hasil uji-t dari variabel *assurance* memiliki nilai  $t_{hitung} = 2,941$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,978. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,941 > 1,978$ ), dan nilai signifikansi ( $0,004 < 0,05$ ) maka

$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan anggota.

e. Pengaruh *Empathy* ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Anggota ( $Y$ )

$H_0$  : *Empathy* ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

$H_1$  : *Empathy* ( $X_5$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota ( $Y$ ) di Koperasi Syariah Al-Mizan Wlingi dan BMT Makmur Sejahtera Wlingi.

Hasil uji-t dari variabel *empathy* memiliki nilai  $t_{hitung} = 5,502$ , sedangkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,978. Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,502 > 1,978$ ), dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan anggota.