BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil Lembaga

1. Sejarah BTM (Baitul Tanwil Muhammadiyah) MENTARI

Keberadaan koperasi syari'ah BTM MENTARI di Ngunut ,Tulungagung berawal dari pemikiran pimpinan cabang Muhammadiyah Ngunut yang waktu itu dibawah kepemimpinan Bapak Azhar Hamzah bahwa gerakan da'wah tidak terlepas dari dana, operasional organisasi itu dianggap perlu untuk membentuk sebuah badan usaha dan amal usaha sebagai sumber pembiayaan untuk kegiatan perserikatan. Pimpinan Cabang Muhammadiyah berinisiatif mengundang warga dan simpatisan untuk merumuskan sekaligus merealisasikan sebuah badan usaha atau amal usaha yang dimaksud, dengan saran Majlis Ekonomi dan Kewirausahaan Pusat untuk membentuk sebuah lembaga keuangan yang bernama Baitul Tanwil Muhammadiyah yang disingkat BTM. Majlis Ekonomi PP melalui Yayasan Baitul Maal pusat mengarahkan dana dan menyarankan jika PCM (Pengurus Cabang Muhammadiyah) Ngunut ingin merealisasi pendirian BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah), segeralah melaksanakan audiensi dan study di Pekalongan Jawa Tengah. Pimpinan Cabang Muhammadiyah Ngunut mengutus beberapa kader untuk mendalami system pengelolaan BTM (Baitul Tamwil

Muhammadiyah) di Pekalongan selama 2 minggu teori dan 3 bulan pembinaan.

Hasil study banding mengapresiasi untuk berdirinya BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) Mentari Ngunut pada tanggal 25 Maret 1998, dan pada tanggal 24 Mei 1998 turunlah keputusan Yayasan *Baitul Mall* pimpinan pusat Muhammadiyah No/20/SK/YBMM/BTM/III/1998. Dan baru tanggal 27 November 2001 BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) Mentari Ngunut Tulunggung memiliki legalitas hukum koperasi syariah. Dan telah menjadi sebuah kewajiban setiap akhir tahun buku akan memberikan laporan pertanggung jawaban kepada segenap anggota sebagaimana telah diamanatkan dalam:

a. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1992 tentang perkoperasian.
b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1995 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam oleh koperasi.
c. Keputusan Mentari Koperasi dan PPK Republik Indonesia Nomor 019/BH/MI/VII/1998 tanggal 24 Juli 1998.
d. Keputusan Mentari Negara Koperasi, Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 20/PAD/MENEG I/II/2002 tanggal 15 Februari 2002.
e. Keputusan Mentari Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang

petunjuk pelaksanaan kegiatan usaha koperasi jasa keuangan syariah (KJKS) tanggal 10 September 2004.

2. Struktur Organisasi BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI

Susunan dewan pengawas, pengurus dan pengelola BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI adalah sebagai berikut:

a) Susunan Dewan Pengawas Koperasi Syariah BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI

H. Mardjuni : Ketua

Suhadi : Anggota

b) Susunan pengurus Koperasi Syariah BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI

H. Azhar Hamzah : Ketua I

Qomtori Zain : Ketua II

Nur Rohim Anwar : Sekretaris I

Suryani : Sekretaris II

H. Sutrimo : Bendahara I

c) Susunan Pengelola Koperasi Syariah BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI

Muhammad Faisal : Manajer

Ade Sofyan Putra : Bagian Simpanan

Rahadian Endra Kusuma : Bagian *Accounting*

Rahadian Endra Kusuma : Bagian Pembiayaan/AO

Didik Saiful Anwar : Bagian Pembiayaan/AO

Ade Sofyan Putra : Bagian Umum dan Administrasi

Nuning Rahmawati : Kasir

Salamun : *Clearning Service/Office Boy*

B. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 79 responden nasabah pembiayaan yang bertindak sebagai sampel. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 3 variabel yaitu kualitas pelayanan, biaya administrasi dan kepuasan nasabah.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi responden diklasifikasikan menurut jenis kelamin:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Banyaknya Responden
Laki-laki	37
Perempuan	42
Jumlah	79

Sumber: data primer diolah

Tabel 4.1 menunjukkan bahwasannya mayoritas nasabah pembiayaan di BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI NGUNUT Tulungagung berjenis laki-laki sebanyak 37 dan

perempuan sebanyak 42 Jadi, dapat disimpulkan bahwasannya yang banyak mengajukan pembiayaan di BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI NGUNUT adalah perempuan.

b. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Deskripsi responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.2

Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan	Jumlah responden
Pelajar/Mahasiswa	0
Pegawai Swasta	29
Pegawai Negeri	1
Wirausaha	20
Pensiun	2
Lainnya	27
Total	79

Sumber: data primer diolah

Tabel 4.2 menunjukkan bahwasannya mayoritas nasabah pembiayaan di BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI NGUNUT Tulungagung bekerja sebagai pegawai swasta yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 0, pegawai swasta sebanyak 29, pegawai negri sebanyak 1, Wirausaha sebanyak 20, Pensiun sebanyak 2, dan lain-lain sebanyak 27 Jadi, dapat disimpulkan bahwasannya yang banyak mengajukan pembiayaan di BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) MENTARI NGUNUT adalah pegawai

swasta. Karena banyak nasabah yang mempergunakan dananya untuk usaha.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan

Deskripsi responden berdasarkan pendapatan responden:

Tabel 4.3

Pendapatan responden

Pendapatan per bulan	Jumlah
< Rp 1.000.000	30
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	29
Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	16
Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	2
> Rp 5.000.000	2
Total	79

Sumber: data primer diolah

Tabel 4.3 menunjukkan bahwasannya rata-rata pendapatan responden sebagai berikut pendapatan < Rp 1.000.000 per bulan sebanyak 30 responden, pendapatan Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 per bulan sebanyak 29 responden, pendapatan Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 per bulan sebanyak 16 responden, pendapatan Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 per bulan sebanyak 2 responden, dan pendapatan > Rp 5.000.000 per bulan sebanyak 2 responden. Rata-rata pendapatan yang didapatkan adalah < Rp 1.000.000 per bulan untuk melakukan pembiayaan di BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) Mentari Ngunut Tulungagung.

d. Deskripsi Responden Berdasarkan Besar Pembiayaan

Deskripsi responden berdasarkan besar pembiayaan:

Tabel 4.4

Jumlah Pembiayaan

Besar Pembiayaan	Jumlah
< Rp1.000.000	12
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	25
Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	9
Rp 4.000.000 – Rp 5.000.000	9
> Rp 5.000.000	24
Total	79

Sumber:data primer diolah

Tabel 4.4 menunjukkan bahwasannya rata-rata pembiayaan yang diajukan responden sebagai berikut pembiayaan < Rp 1.000.000 sebanyak 12 responden, pembiayaan Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 sebanyak 25 responden, pembiayaan Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 9 responden, pembiayaan Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 sebanyak 9 responden, dan pembiayaan > Rp 5.000.000 sebanyak 24 responden. Rata-rata pembiayaan yang diajukan nasabah di BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) Mentari Ngunut Tulungagung adalah sebesar Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000.

e. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Produk

Deskripsi responden berdasarkan jenis produk:

Tabel 4.5

Jenis Produk

Jenis Produk	Jumlah
Musyarakah	58
Mudharabah	21
Total	79

Sumber: data primer diolah

Tabel 4.5 menunjukkan bawasannya rata-rata jenis produk pembiayaan BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) Mentari Ngunut Tulungagung adalah musyarakah 58 responden dan mudharabah 21 responden. Yang memiliki nilai tertinggi adalah jenis produk musyarakah karena pada produk ini setiap bulannya nasabah membayar bagi hasil + pokok jadi dapat meringankan nasabah pada saat pelunasan.

f. Deskripsi Responden Berdasarkan Nasabah yang menerima pembiayaan di tempat lain

Tabel 4.6

Nasabah yang menerima pembiayaan di tempat lain

Jenis Produk	Jumlah
Ya	9
Tidak	70

Total	79

Sumber: data primer diolah

Tabel 4.6 menunjukkan bawasannya rata-rata nasabah yang menerima pembiayaan di bank lain sebanyak 9 responden dan nasabah yang menerima pembiayaan di bank lain sebanyak 70 responden. Jadi dapat diketahui bahwasannya hanya sedikit responden yang menerima pembiayaan di bank lain karena kebanyakan nasabah sudah menjadi pelanggan setia BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) Mentari Ngunut Tulungagung.

g. Deskripsi Responden Berdasarkan tempat menerima pembiayaan di bank lain

Dari jumlah 9 reponden didapatkan hasil rata-rata nasabah yang menerima pembiayaan di Bank BRI Konvensional sebanyak 7 responden dan di BPR Anugerah Paktomas sebanyak 1 responden. Yang menerima pembiayaan di bank lain paling banyak di Bank BRI Konvensional.

h. Deskripsi Responden Berdasarkan Biaya yang dikeluarkan nasabah pembiayaan

Dari jumlah 9 reponden didapatkan hasil rata-rata nasabah yang menerima pembiayaan di Bank BRI Konvensional biaya yang dikeluarkan pada saat pencairan adalah biaya materai dan di BPR Anugerah Paktomas biaya yang dikeluarkan pada saat pencairan adalah biaya administrasi, biaya materai. Biaya yang dibebankan

nasabah di BPR Anugerah Paktomas hampir sama dengan biaya yang dibebankan di BTM (Baitul Tamwil Muhammadiyah) Mentari Ngunut Tulungagung.

i. Rekapitulasi data hasil kuesioner

Berikut ini adalah rekapitulasi data-data hasil kuesioner tentang pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan biaya administrasi (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang merupakan variabel terikat yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.7

Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner

Nomor Responden	X1 Skor	X2 Skor	X3 Skor
1	40	37	44
2	42	39	42
3	41	38	42
4	39	39	43
5	47	46	46
6	38	39	38
7	47	45	46
8	45	44	48
9	46	48	49
10	46	47	45
11	47	45	46
12	49	47	46
13	45	43	45
14	46	46	44
15	42	41	40
16	45	46	45
17	42	42	44
18	43	41	41
19	45	41	46
20	45	44	47
21	46	45	48

22	46	42	46
23	47	48	47
24	45	46	47
25	43	45	45
26	46	47	47
27	49	46	48
28	48	48	48
29	48	48	47
30	48	45	47
31	39	41	41
32	48	44	41
33	46	46	49
34	45	43	47
35	46	49	49
36	45	44	47
37	41	39	41
38	49	48	49
39	48	44	46
40	44	46	48
41	39	39	41
42	44	40	44
43	42	43	42
44	43	46	43
45	46	45	48
46	47	42	49
47	45	44	48
48	47	45	46
49	47	47	48
50	43	44	42
51	46	45	45
52	47	45	48
53	43	41	45
54	45	48	46
55	44	44	43
56	41	39	45
57	43	43	43
58	45	45	45
59	42	42	44
60	46	45	45
61	45	45	47
62	47	44	46

63	45	45	47
64	47	45	47
65	46	41	47
66	44	37	45
67	41	41	43
68	43	38	46
69	44	37	45
70	41	39	44
71	46	48	43
72	44	46	43
73	45	42	41
74	43	41	45
75	47	38	45
76	43	44	42
77	46	41	38
78	44	40	41
79	44	37	44

Sumber : data primer diolah

2. Analisis Data

a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas instrument dalam penelitian dilakukan agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi. Menurut Sugiyono dan Wibowo, ketentuan validitas instrumen sahih apabila r hitung lebih besar dari r kritis (0,30).

Berdasarkan *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item adalah:

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas

Nomor Item	*Corrected Item-Total Correlation*	Keterangan
X1.1	0,302	Valid
X1.2	0,341	Valid
X1.3	0,320	Valid
X1.4	0,333	Valid
X1.5	0,373	Valid
X1.6	0,361	Valid
X1.7	0,331	Valid
X1.8	0,350	Valid
X1.9	0,336	Valid
X1.10	0,383	Valid
X2.1	0,365	Valid
X2.2	0,404	Valid
X2.3	0,382	Valid
X2.4	0,484	Valid
X2.5	0,331	Valid
X2.6	0,367	Valid
X2.7	0,347	Valid
X2,8	0,380	Valid
X2.9	0,391	Valid
X2.10	0,439	Valid
Y.1	0,356	Valid
Y.2	0,425	Valid
Y.3	0,360	Valid
Y.4	0,384	Valid
Y.5	0,320	Valid
Y.6	0,315	Valid
Y.7	0,378	Valid
Y.8	0,394	Valid
Y.9	0,347	Valid
Y.10	0,329	Valid

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.8, seluruh item adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,3. Item kuesioner yang valid dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Semua item dalam instrument kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2), dan kepuasan nasabah (Y) memenuhi persyaratan validitas secara statistik.

Tabel 4.9

Item Total Statistics

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1#1	128.23	52.153	.302	.844
X1#2	128.37	51.594	.341	.843
X1#3	128.39	51.754	.320	.844
X1#4	128.43	51.146	.333	.844
X1#5	128.42	50.939	.373	.842
X1#6	128.82	51.840	.361	.843
X1#7	128.59	51.629	.331	.844
X1#8	128.18	51.943	.350	.843
X1#9	128.52	50.843	.336	.844
X1#10	128.27	51.377	.383	.842
X2#1	128.51	51.074	.365	.843
X2#2	128.54	50.533	.404	.841
X2#3	128.57	50.018	.382	.842
X2#4	128.94	49.855	.484	.839
X2#5	128.30	51.189	.331	.844
X2#6	128.56	51.429	.367	.843
X2#7	128.67	51.172	.347	.843
X2#8	128.27	51.095	.380	.842
X2#9	128.89	49.871	.391	.842
X2#10	128.27	50.634	.439	.840
Y#1	128.19	51.874	.356	.843

Y#2	128.30	50.855	.425	.841
Y#3	128.52	50.868	.360	.843
Y#4	128.58	50.913	.384	.842
Y#5	128.38	51.623	.320	.844
Y#6	128.49	51.715	.315	.844
Y#7	128.48	51.227	.378	.842
Y#8	128.33	51.070	.394	.842
Y#9	128.43	50.787	.347	.843
Y#10	128.27	51.762	.329	.844

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

Pengujian reliabilitas instrument dalam suatu penelitian dilakukan sebagai taraf kepercayaan terhadap suatu instrumen penelitian tersebut. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Dalam pengukuran reabilitas instrumen tersebut dilakukan dngan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Menurut Nugroho dan Sayuti dapat dinyatakan reliable apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X1.1	0.844	Reliabel
X1.2	0,843	Reliabel
X1.3	0.844	Reliabel
X1.4	0,844	Reliabel
X1.5	0,842	Reliabel
X1.6	0,843	Reliabel
X1.7	0,844	Reliabel
X1.8	0,843	Reliabel
X1.9	0,844	Reliabel

X1.10	0,842	Reliabel
X2.1	0,843	Reliabel
X2.2	0,841	Reliabel
X2.3	0,842	Reliabel
X2.4	0,839	Reliabel
X2.5	0,844	Reliabel
X2.6	0,843	Reliabel
X2.7	0,843	Reliabel
X2,8	0,842	Reliabel
X2.9	0,842	Reliabel
X2.10	0,840	Reliabel
Y.1	0,843	Reliabel
Y.2	0,841	Reliabel
Y.3	0,843	Reliabel
Y.4	0,842	Reliabel
Y.5	0,844	Reliabel
Y.6	0,844	Reliabel
Y.7	0,842	Reliabel
Y.8	0,842	Reliabel
Y.9	0,843	Reliabel
Y.10	0,844	Reliabel

Sumber: Output SPSS, data primer dioalah 2016

Berdasarkan tabel 4.10, seluruh item adalah reliable karena nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60. Item kuesioner yang reliabel dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya. Semua item dalam instrument kualitas pelayanan (X1), biaya administrasi (X2), dan kepuasan nasabah (Y) memenuhi persyaratan reabilitas secara statistik.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data kontinu berdistribusi normal atau tidak. Sehingga apabila data kontinu telah berdistribusi normal maka bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya yakni uji validitas, uji-t, korelasi dan regresi dapat

dilaksanakan. Untuk menguji apakah data bersifat normal atau tidak maka peneliti menggunakan analisa *Kolmogrov-Smirnov* dan *P-P Plot.*

Tabel 4.11

Hasil Uji Normalitas Data dengan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Biaya Administrasi	Kepuasan Nasabah
N		79	79	79
Normal Parameters[a, b]	Mean	44.65	43.33	44.99
	Std. Deviation	2.512	3.209	2.619
Most Extreme Differences	Absolute	.151	.152	.135
	Positive	.073	.089	.063
	Negative	-.151	-.152	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		1.343	1.355	1.198
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054	.051	.113

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

Dari tabel 4.11 diatas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig*. (2-*tailed*). Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau α = 5%) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

1. Nilai sig. atau signifikansi atau nilai propabilitas < 0,05, distribusi data adalah tidak normal.

2. Nilai sig. atau signifikansi atau nilia propabilitas > 0,05, distribusi data adalah normal.

Tabel 4.12

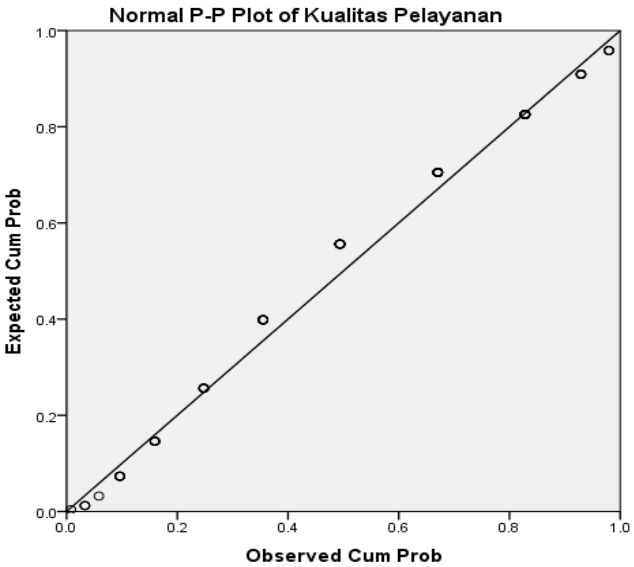
Keputusan Uji Normalitas Data

Nama Variabel	Nilai *Asym. Sig*. (2-*tailed*)	Taraf Signifikansi	Keputusan
Kualitas Pelayanan	0,054	0,05	Normal
Biaya Administrasi	0,051	0,05	Normal
Kepuasan Nasabah	0,113	0,05	Normal

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

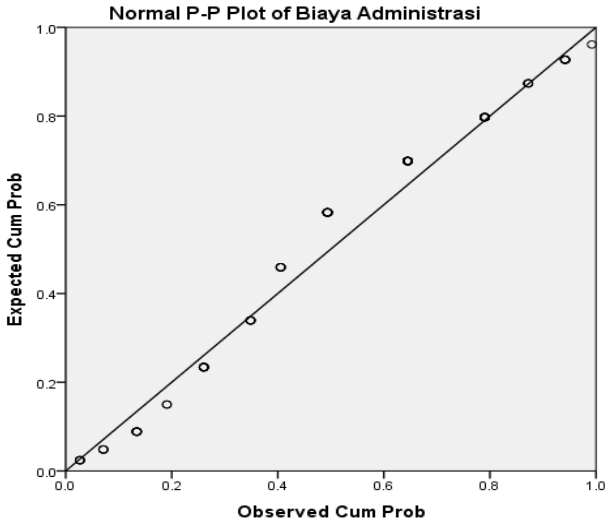
Gambar 4.1 P-P Plot

Kualitas Pelayanan



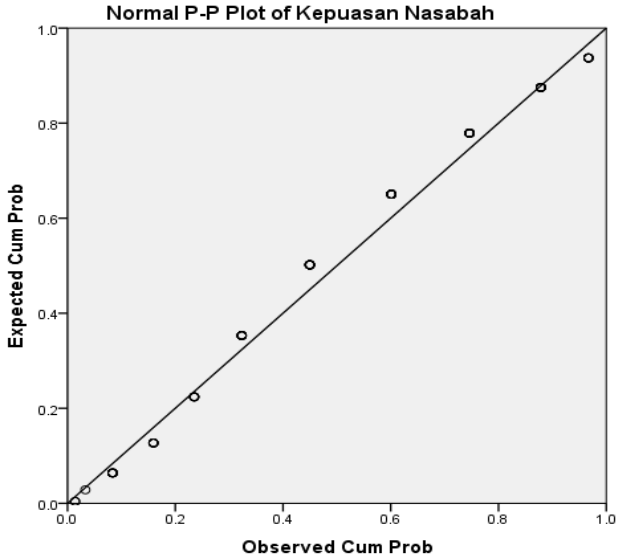
Gambar 4.2 P-P Plot

Biaya Administrasi



Gambar 4.3 P-P Plot

Kepuasan Nasabah



Sumber: Output SPSS 20 Data Primer diolah 2016

Pada Normalitas data dengan Normal P-P Plot (Gambar 4.1 sampai 4.3), data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

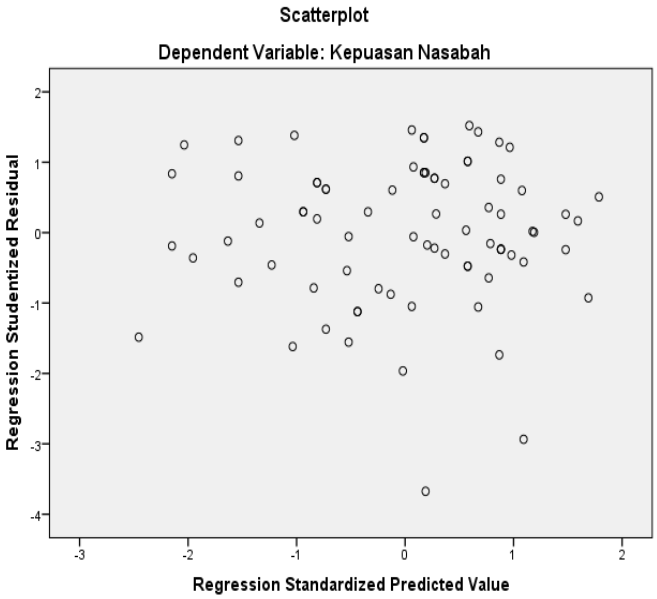
c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Heteroskedastisitas

Uji hereroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi penyimpangan model karena varian gangguan berbeda antara satu observasi ke observasi lain. Untuk mendeteksi adanya gejala heteroskodastisitas dalam model persamaan regresi dapat menggunakan gambar/chart model scatterplot dengan program SPSS. Model regresi akan heteroskodastik bila data akan berpencar disekitar angka nol pada sumbu y dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu.

Gambar 4.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Output SPSS 20, data primer dioalah 2016

Dari gambar 4.4 diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak ada pola tertentu yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

2) Uji Multikoloniaritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Tabel 4.13

Hasil Uji Multikoloniaritas

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	.576	1.735
	Biaya Administrasi	.576	1.735

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

Berdasarkan Coefficients di atas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,735 (kualitas pelayanan) dan 1,735 (biaya administrasi). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikoloniaritas, Karena hasilnya lebih kecil dari 10.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.14

Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.882	4.137		3.597	.001
	Kualitas Pelayanan	.516	.121	.495	4.275	.000
	Biaya Administrasi	.163	.094	.200	1.731	.088

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

Dari tabel diatas dapat digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi kepuasan nasabah berikut ini Y = 14,882 + 0,516 X1 + 0,163 X2 atau kepuasan nasabah = 14,882 + 0,516 (Kualitas Pelayanan) + 0,163 (Biaya Administrasi).

Keterangan :

1) Konstanta sebesar 14,882 menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstanta (tetap) variabel kualitas pelayanan dan biaya administrasi maka kepuasan nasabah bertambah sebesar 14,882.
2) Koefisien regresi X1 (kualitas pelayanan) sebesar 0,516 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 pada variabel kualitas pelayanan, akan meningkatkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,516. Dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan menurunkan 1, maka keputusan untuk menjadi nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,516.
3) Koefisien regresi X2 (biaya administrasi) sebesar 0,163 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 pada variabel biaya administrasi, akan menambah nilai kepuasan nasabah sebesar 0,163. Dan sebaliknya, jika nilai biaya administrasi menurunkan 1 pada variabel biaya administrasi, akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,163.

e. Pengujian Hipotesis

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

serentak variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan uji t digunakan untuk membuktikan pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat.

1) Uji t

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

Tabel 4.15

Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.882	4.137		3.597	.001
	Kualitas Pelayanan	.516	.121	.495	4.275	.000
	Biaya Administrasi	.163	.094	.200	1.731	.088

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

Berdasarkan hasil uji t diatas didapat hasil kualitas pelayanan t_{hitung} 4,275 > t_{tabel} 1,99. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel kualitas pelayanan (X1) seperti pada tabel

4.15 diatas diperoleh t hitung sebesar 4,275 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Dengan demikian H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (Y)

Berdasarkan hasil uji t diatas didapat hasil biaya administrasi t_{hitung} 1,731 < t_{tabel} 1,99. Maka, dapat disimpulkan bahwa pada variabel Biaya Administrasi (X2) seperti pada tabel 4.16 diatas diperoleh t hitung sebesar 1,731 dengan probabilitas sebesar 0,088 yang nilainya diatas 0,05. Dengan demikian H_2 ditolak yang artinya biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y)

2) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.16

Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	221.304	2	110.652	26.809	.000[b]
	Residual	313.683	76	4.127		
	Total	534.987	78			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
b. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS 20, data primer diolah 2016

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, didapat F hitung sebesar 26,809 dengan probabilitas sebesar 0,000 yang nilainya dibawah 0,05. Untuk F_{hitung} 26,809 > F_{tabel} 3,12. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan biaya administrasi berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan nasabah BTM Mentari Ngunut Tulungagung. Dengan demikian H_3 diterima.

f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Nilai R2 yang mendekati satu berarti variabel independent penelitian memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel kepuasan nasabah.

Tabel 4.17

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643[a]	.414	.398	2.032

a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Output SPSS, data primer diolah 2016

Angka R = 0,643 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan sangat kuat. Hubungan variabel X1 (kualitas pelayanan)

dan X2 (biaya administrasi) dengan Y (kepuasan nasabah) sangat mempengaruhi.

Angka R square dan koefisien determinasi adalah 0,414 (berasal dari 0,643 x 0,643). Angka *Adjusted R Square* adalah 0,398 artinya 39,8% variabel terikat kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, biaya administrasi dan sisanya 60,2% (100-39,8%) dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan.