

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Latar Belakang Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah BMT UGT Sidogiri

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Propinsi Jawa Timur dengan SK Nomor: 09/BH/KWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000.

BMT UGT Sidogiri didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang didalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.

Dalam setiap tahun BMT UGT Sidogiri membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Pada saat ini BMT UGT Sidogiri telah berusia 14 tahun dan sudah memiliki 230 Unit Layanan Baitul Maal wat Tamwil/ Jasa Keuangan Syariah dan 1 Unit Pelayanan Transfer.

Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Untuk menunjang hal tersebut maka anggota koperasi dan penerima amanat menggunakan

manajmen Rasul, yakni memiliki karakter STAF, yaitu Shiddiq (jujur), Tabligh (Transparan), Amanah (dapat dipercaya), Fathanah (profesional).<sup>1</sup>

Dengan majunya kiprah BMT UGT Sidogiri di dunia lembaga keuangan islam di Blitar dibuka kantor cabang pembantu BMT UGT Sidogiri yang terletak di jalan Irian No. 25 RT/RW 06/04 kel. Kanigoro Kec. Kanigoro Kab. Blitar dengan nomor tlp (0342) 444807. BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kanigoro berdiri pada tanggal 23 September 2013 yang berada di Jl. Irian No. 25 tepatnya di timur pasar kanigoro, letak BMT UGT Sidogiri KCP kanigoro ini sangat strategis karena lokasinya terletak di daerah pasar, selain banyak penjual di pasar kanigoro yang menjadi nasabah, karena memang target utama dari BMT UGT Sidogiri adalah orang pasar.

BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro di pimpin oleh Bapak M. Ishom yang dahulunya adalah alumni dari pondok pesantren Sidogiri. Semua karyawan BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro memiliki latar belakang santri, sehingga mereka mengerti dan faham tentang muamalah. Meskipun umur BMT UGT KCP Kanigoro ini masih 2 tahun namun jumlah nasabah penabung mencapai 1392 nasabah.

## 2. Visi dan Misi

### Visi

- ◆ Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah islam.
- ◆ Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

### Misi

---

<sup>1</sup> <http://bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html>. Diakses tanggal 22 februari 2016

- ◆ Menerapkan dan memasyarakatkan syariah islam dalam aktivitas ekonomi.
- ◆ Menanamkan pemahaman bahwa system syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah dan maslahah.
- ◆ Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- ◆ Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/jujur, Tabligh/komunikatif, Amanah/dipercaya, Fathanah/ profesional)

### 3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di BMT UGT Sidogiri kantor cabang Blitar yang beralamatkan di Jl. Irian No. 25 RT/RW 06/04 kel. Kanigoro Kec. Kanigoro Kab. Blitar.

### 4. Susunan Pengurus BMT UGT Sidogiri

#### Pengurus

Ketua	: H. Mahmud Ali Zain
Wakil Ketua I	: H. Abdulloh Rahman
Wakil Ketua II	: A. Saifulloh Naji
Sekretaris	: A. Thoha Putra
Bendahara	: A. Saifulloh Muhyiddin

#### Pengawas

Pengawas Syariah	: KH. A. Fuad Noer Chasan
Pengawas Manajemen	: H. Bashori Alwi
Pengawas Keuangan	: H. Sholeh Abd. Haq

Pengelola

Direktur Utama	: Abd. Majid Umar
Direktur Bisnis	: HM. Sholeh Wafie
Direktur Keuangan	: Abd. Rokhim
Direktur Kepatuhan	: Moh. Aunur Rahman

Struktur Pengurus BMT UGT Sidogiri Blitar

Kepala Cabang	: Amir Burhan
Kepala Kantor	: M Ishom
Teller	: Mahfud Abdurrokhman

<i>Account Officer</i>	: 1. Deny 2. Ahmad Fais Annaja 3. M Ainul Broni
------------------------	---

<i>Customer Service</i>	: 1. Hisbullah Huda 2. Nazilul Farkhan
-------------------------	---

5. Produk BMT UGT Sidogiri Blitar
  - a. UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Gadai Emas Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan dalam Gadai Emas Syariah adalah akad Rahn bil Ujrah. Keuntungan dan manfaat dari akad ini proses yang cepat dan mudah dan pembiayaan langsung cair tanpa survey terlebih dahulu.

b. UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Modal Usaha Barokah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil. Akad yang digunakan adalah akad berbasis bagi hasil (mudharabah/musyarakah) atau jual beli (murabahah). Manfaat dari Modal Usaha Barokah adalah pembiayaan usaha komersial mikro dan kecil.

c. UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

Multi Guna Tanpa Agunan adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah berbasis jual beli (murabahah), atau berbasis sewa (ijarah & kafalah). Biasanya dalam produk ini dalam penggunaan modal usaha, biaya pendidikan dan biaya rumah sakit. Keuntungan dari Multi Guna Tanpa Agunan yaitu untuk membantu mempermudah anggota memenuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang di letakkan di BMT. Ketentuan dalam produk ini maksimal plafon pembiayaan sampai dengan Rp. 1.000.000,-.

d. UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

Kendaraan Bermotor Barokah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad jual beli (murabahah).

Manfaat dari produk ini yaitu membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah.

e. UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Fasilitas pembiayaan yang di tunjukan untuk pembelian barang elektronik seperti laptop, komputer, TV, kulkas dsb. Akad yang digunakan adalah akad berbasis jual beli (murabahah) atau akad ijarah muntahiyah bittamlik. Manfaat dari produk ini yaitu bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan. Maksimal plafon pembiayaan sampai 10 juta. Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan berharga yang lain seperti BPKB dan sertifikat tanah.

f. UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementrian agama untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad Kafalah bil Ujrah dan Wakalah bil Ujrah.

g. UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

UGT MJB adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori di haramkan syariah islam. Plafon pembiayaan mulai Rp. 1.000.000 sampai Rp. 500.000.000.

h. UGT MGB (Multi Griya Barokah)

MGB adalah pembiayaan jangka pendek , menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (nasabah), baik baru maupun bekas. Akad

yang digunakan adalah akad berbasis jual beli atau multi akad (murabahah paralel).

i. UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

UGT MPB adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (murabahah) atau akad multi (murabahah dan ijarah parallel atau ba'i al wafa dan ijarah).

## B. Hasil Penelitian

### 1. Deskripsi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Cara penarikannya dengan menggunakan angket (kuesioner) yang dibagikan kepada 88 orang nasabah (responden) yang bertindak sebagai sampel. Angket (kuisisioner) yang dibagikan terdiri dari 4 variabel yaitu personal selling, direct selling, hubungan masyarakat dan kepuasan nasabah. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur nasabah, pekerjaan nasabah dan pendidikan terakhir nasabah. Adapun gambaran umum deskripsi adalah sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Nasabah

Jenis kelamin mempunyai pengaruh bagi setiap individu untuk mampu mengambil keputusan terhadap masalah yang sedang dihadapinya. Pada tabel 4.1 dikemukakan hasil penelitian melalui penyebaran angket berdasarkan jenis kelamin responden.

Table 4.1

Deskripsi Responden Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah
Laki-laki	27
Perempuan	61
Total	88

Sumber data primer diolah, Mei 2016

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 61 dan responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27. Jadi dapat disimpulkan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di BMT UGT Sidogiri Blitar adalah nasabah yang berjenis kelamin perempuan.

b. Umur Nasabah

Umur nasabah mempengaruhi sifat dan tindakan seseorang dalam bertransaksi di BMT. Pada tabel 4.2 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan umur nasabah atau responden.

Tabel 4.2

Deskripsi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah
20-29	24
30-39	34
40-49	21
50-59	6
> 60	3
Total	88

Sumber data primer diolah, Mei 2016

Dari tabel di atas diketahui bahwa dari 88 responden, jumlah responden yang berumur 20-29 tahun sebanyak 24 nasabah, 30-39 tahun sebanyak 34 nasabah, 40-49 sebanyak 21 nasabah, 50-59 tahun sebanyak 6 nasabah, > 60 tahun sebanyak 3 nasabah.

Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering datang dan bertransaksi di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro adalah nasabah yang berumur 30-39 tahun.

c. Pekerjaan Nasabah

Jenis pekerjaan responden mempengaruhi besarnya penghasilan per bulan responden. Pada tabel 4.3 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan jenis pekerjaan responden atau nasabah.

Tabel 4.3

Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan	Banyaknya responden
PNS	0
Wirausaha	59
Pelajar/Mahasiswa	5
Lain-lain	24
Total	88

Sumber data primer diolah, Mei 2016

Dari jumlah responden sebesar 88 nasabah didapatkan hasil rata-rata pekerjaan nasabah BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro adalah PNS sejumlah 0 orang, wirausaha sejumlah 59 orang, pelajar/mahasiswa sejumlah 5 orang dan lain-lain sejumlah 24 orang. Yang mempunyai nilai tertinggi adalah wirausaha karena banyak nasabah yang mempergunakan dananya untuk usaha.

d. Pendidikan Terakhir Nasabah

Tingkat pendidikan seseorang berpengaruh terhadap tingkat pemahaman seseorang terhadap fenomena sosial yang terjadi disekitar dan juga terhadap aktifitas yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan. Pada tabel 4.4 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan pendidikan terakhir responden.

Tabel 4.4

## Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah
SD	9
SLTP	24
SMA	44
Sarjana	11
Pasca Sarjana	0
Total	88

Sumber data primer diolah, Mei 2016

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 88, jumlah responden berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 44 nasabah, jadi mayoritas responden atau nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro berpendidikan terakhir SMA.

## e. Jumlah Pendapatan

Tingkat jumlah pendapatan seseorang mempengaruhi banyak tidaknya pembelian produk di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro. Pada tabel 4.4 dapat dilihat hasil penelitian berdasarkan jumlah pendapatan responden.

Tabel 4.5

## Deskripsi Berdasarkan Pendapatan Responden

Pendapatan responden	Banyaknya responden
Rp. 500.000,- s.d Rp. 1.000.000,-	42
Rp. 1.000.000,- s.d Rp. 1.500.000,-	19
Rp. 1.500.000,- s.d Rp. 2.000.000,-	9
Rp. 2.000.000,- s.d Rp. 3.000.000,-	9
> Rp. 3000.000,-	9
Total	88

Sumber data primer diolah, Mei 2016

Dari jumlah responden sebesar 88 diperoleh rata-rata pendapatan responden sebagai berikut pendapatan Rp. 500.000,- s.d Rp. 1.000.000,- per bulan sebanyak 42 responden, pendapatan Rp. 1.000.000,- s.d Rp. 1.500.000,- per bulan sebanyak 19

responden, pendapatan Rp. 1.500.000,- s.d Rp. 2.000.000,- per bulan sebanyak 9 responden, pendapatan Rp. 2.000.000,- s.d Rp. 3.000.000,- per bulan sebanyak 9 responden, pendapatan > Rp. 3000.000,- per bulan sebanyak 9 responden. Rata-rata pendapatan yang didapatkan setiap nasabah adalah Rp. 500.000,- s.d Rp. 1.000.000,- per bulan untuk membeli produk-produk yang ada di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar.

f. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner

Berikut ini adalah rekapitulasi data-data hasil kuesioner tentang pengaruh personal selling (X1), direct selling (X2) dan hubungan masyarakat (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) yang merupakan variabel terikat yang disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.6

Rekapitulasi Hasil Kuesioner Nasabah

Nomor Responden	X1 Skor	X2 Skor	X3 Skor	Y Skor
1	45	26	27	58
2	45	26	30	58
3	47	25	30	59
4	30	28	30	56
5	42	25	27	52
6	40	28	25	50
7	42	27	25	50
8	41	28	26	48
9	40	28	28	50
10	37	26	25	55
11	38	28	27	50
12	40	28	26	54

13	43	28	30	45
14	39	30	26	54
15	50	32	35	56
16	43	30	25	56
17	34	23	22	45
18	39	24	20	46
19	38	25	26	48
20	41	24	27	52
21	41	24	25	52
22	38	25	26	43
23	41	29	29	51
24	44	31	28	58
25	38	22	26	55
26	38	24	24	53
27	36	25	24	45
28	42	30	31	59
29	48	34	28	60
30	38	26	28	53
31	45	27	29	60
32	36	27	25	45
33	43	26	26	59
34	50	31	35	59
35	41	28	28	49
36	45	26	26	51
37	40	28	28	48
38	44	27	25	57
39	39	23	26	46
40	39	24	27	46
41	39	23	28	46
42	42	29	26	51
43	50	32	28	47
44	49	32	33	60
45	44	25	26	50
46	39	28	28	51
47	35	25	28	51
48	50	28	28	53
49	35	21	25	54
50	50	27	25	52
51	40	25	25	47

52	37	24	23	46
53	50	28	24	54
54	50	31	30	56
55	45	27	24	58
56	46	26	24	58
57	45	27	27	58
58	41	27	25	59
59	37	22	24	46
60	45	31	25	57
61	40	28	24	48
62	38	24	27	46
63	37	26	26	45
64	38	24	22	47
65	47	32	24	47
66	38	25	26	55
67	50	29	25	60
68	45	29	31	54
69	41	25	23	53
70	38	23	26	48
71	50	29	26	59
72	45	32	24	58
73	45	30	28	49
74	48	27	27	58
75	45	33	26	58
76	36	31	25	45
77	42	33	27	52
78	41	29	28	49
79	43	29	23	52
80	39	25	23	55
81	40	28	24	57
82	38	33	27	54
83	49	29	27	50
84	44	30	29	53
85	43	31	30	52
86	42	30	30	53
87	38	29	28	52
88	42	33	30	54

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

## 2. Analisis Data

Setelah melakukan penelitian di lapangan, peneliti memperoleh data-data mengenai personal selling, direct selling dan hubungan masyarakat yang dilakukan oleh BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar. Data ini diperoleh melalui penyebaran angket kepada responden yang merupakan nasabah dari BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro Blitar sebanyak 88 responden dari keseluruhan jumlah nasabah atau sesuai dengan jumlah sampel yang ditetapkan. Berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden pada pertanyaan angket yang disebarakan sebanyak 3 variabel X dengan jumlah pertanyaan 24 item dan variabel Y sebanyak 12 item. Dalam menganalisa kedua variabel tersebut dilalui beberapa tahapan, diantaranya:

### a. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a) Uji Validitas

##### 1) Variabel Personal Selling (X1)

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Personal Selling (X1)

Variabel	No. Item	R	Keterangan
Personal Selling (X1)	1	0.578	Valid
	2	0.494	Valid
	3	0.42	Valid
	4	0.607	Valid
	5	0.523	Valid
	6	0.499	Valid
	7	0.605	Valid
	8	0.658	Valid
	9	0.514	Valid
	10	0.538	Valid

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Personal Selling (X1) dari 10 pertanyaan yang diajukan. Keseluruhannya valid karena nilai r hitung lebih besar dari r kritis (0,3).

2) Variabel Direct Selling (X2)

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Direct Selling (X2)

Variabel	No. Item	R	Keterangan
Direct Selling (X2)	1	0.425	Valid
	2	0.476	Valid
	3	0.44	Valid
	4	0.557	Valid
	5	0.475	Valid
	6	0.311	Valid
	7	0.311	Valid

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Direct Selling (X2) dari 7 pertanyaan yang diajukan. Keseluruhannya valid karena nilai r hitung lebih besar dari r kritis (0,3).

3) Variabel Hubungan Masyarakat (X3)

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel Hubungan Masyarakat (X3)

Variabel	No. Item	R	Keterangan
Hubungan Masyarakat (X2)	1	0.32	Valid
	2	0.301	Valid
	3	0.378	Valid

	4	0.304	Valid
	5	0.321	Valid
	6	0.321	Valid
	7	0.301	Valid

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Hubungan Masyarakat (X3) dari 7 pertanyaan yang diajukan. Keseluruhannya valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0,3).

#### 4) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	No. Item	R	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0.531	Valid
	2	0.33	Valid
	3	0.316	Valid
	4	0.362	Valid
	5	0.528	Valid
	6	0.597	Valid
	7	0.497	Valid
	8	0.683	Valid
	9	0.75	Valid
	10	0.606	Valid
	11	0.676	Valid
	12	0.62	Valid

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Berdasarkan tabel 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa variabel Kepuasan Nasabah (Y) dari 12 pertanyaan yang diajukan. Keseluruhannya valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  kritis (0,3).

## b) Uji Reliabilitas

Tabel 4.11

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel-Variabel Penelitian

No	Variabel	Nilai Koefisien	Keterangan
1	Personal Selling (X1)	0.843	Reliabel
2	Direct Selling (X2)	0.717	Reliabel
3	Hubungan Masyarakat (X3)	0.605	Cukup Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0.861	Reliabel

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien variabel-variabel penelitian lebih besar dari 0,6. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbrach's*  $> 0,6$ . Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan adalah reliable dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

## b. Uji Normalitas

Tabel 4.12

### Hasil Uji Normalitas Data dengan *Kolmogorov-Smirnov*

		X1	X2	X3	Y
N		88	88	88	88
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	41.94	27.50	26.62	52.36
	Std. Deviation	4.468	2.975	2.641	4.715
Most Extreme Differences	Absolute	.095	.095	.128	.100
	Positive	.095	.095	.128	.084
	Negative	-.068	-.078	-.081	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.891	.892	1.197	.937
Asymp. Sig. (2-tailed)		.406	.404	.114	.343
a. Test distribution is Normal.					

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Dari tabel *One-Sample Kolmogorof-Smirnov* diperoleh angka probabilitas atau *Asym. Sig. (2-tailed)*, nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk pengambilan keputusan dengan pedoman:

1. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , distribusi data adalah tidak normal.
2. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , distribusi data adalah normal.

Tabel 4.13

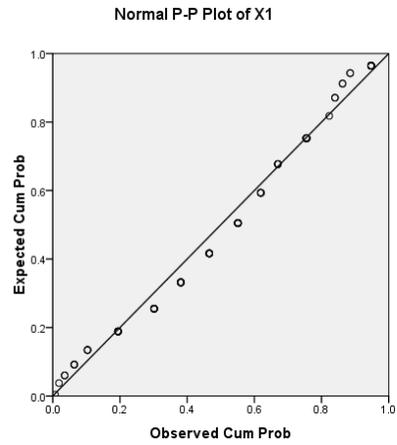
Keputusan Uji Normalitas Data

Nama Variabel	Nilai <i>Asym. Sig. (2-tailed)</i>	Taraf Signifikansi	Keputusan
Personal Selling (X1)	0,406	0,05	Normal
Direct Selling (X2)	0,404	0,05	Normal
Hubungan Masyarakat (X3)	0,114	0,05	Normal
Kepuasan Nasabah (Y)	0,343	0,05	Normal

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Gambar 4.1

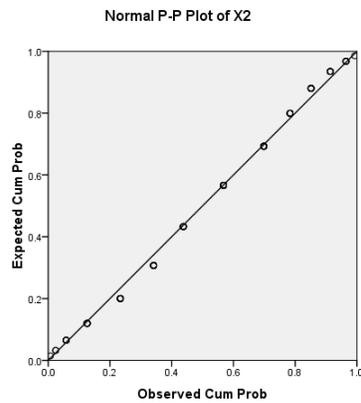
*Normal P-P Plot* untuk variabel personal selling (X1)



Sumber : Output SPSS

Gambar 4.2

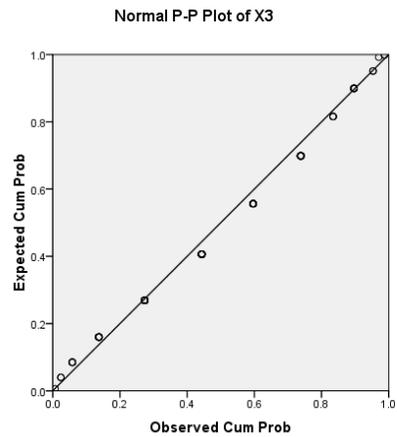
*Normal P-P Plot* untuk variabel direct selling (X2)



Sumber : Output SPSS

Gambar 4.3

*Normal P-P Plot* untuk variabel hubungan masyarakat (X3)



Sumber : Output SPSS

Pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (4.1 sampai 4.3), data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi 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 Multikolinieritas**

Tabel 4.14

Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.736	1.359
	X2	.675	1.481
	X3	.798	1.253

a. Dependent Variable: Y

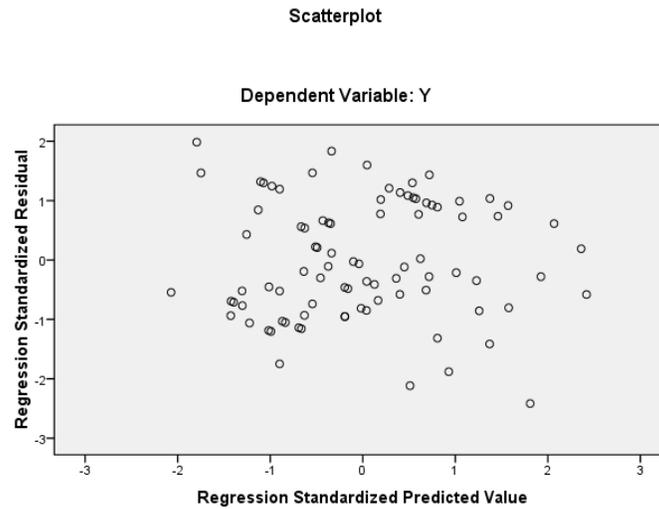
Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Baerdasarkan I *Coefficient* di atas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,359 (variabel personal selling X1), 1,481 (variabel direct selling X2), 1,253 (variabel hubungan masyarakat X3). Dari hasil tersebut berarti variabel terbebas dari uji asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

## 2) Uji Heteroskedastisitas

Gambar 4.15

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Dari pola gambar scatterplot model di atas, maka model tidak terdapat heteroskedastisitas karena penyebaran titik-titik tidak berpola, titik-titik data menyebar disekitar angka 0 dan titik-titik data tidak hanya mengumpul di atas atau di bawah saja.

#### d. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.16

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.183	5.411		4.469	.000
	X1	.440	.114	.417	3.858	.000
	X2	.144	.179	.091	.805	.423
	X3	.216	.185	.121	1.166	.247

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016.

Dari gambar diatas dapat digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi berikut ini  $Y = 24,183 + 0,440 X1 + 0,144 X2 + 0,216 X3$  atau **Kepuasan Nasabah = 24,183 + 0,440 (Personal Selling) + 0,144 (Direct Selling) + 0,216 (Hubungan Masyarakat).**

Keterangan :

- 1) Konstanta sebesar 24,183 menyatakan bahwa jika dalam keadaan konstanta (tetap) variabel personal selling, direct selling dan hubungan masyarakat maka kepuasan nasabah sebesar 24,183 satu satuan.
- 2) Koefisien regresi X1 (personal selling) sebesar 0,440 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena positif) 1 nasabah, personal selling akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,440. Dan sebaliknya, jika personal selling menurunkan sebesar 1 nasabah, maka kepuasan nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,440.

- 3) Koefisien regresi X2 (direct selling) sebesar 0,144 menyatakan bahwa setiap kenaikan (karena positif) 1 nasabah, direct selling akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,144. Dan sebaliknya, jika direct selling turun sebesar 1 nasabah, maka kepuasan nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,144 satu satuan.
- 4) Koefisien regresi X3 (hubungan masyarakat) sebesar 0,216 menyatakan bahwa setiap kenaikan (karena positif) 1 nasabah, hubungan masyarakat akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,216. Dan sebaliknya, jika hubungan masyarakat turun sebesar 1 nasabah, maka kepuasan nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,144.

Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

#### **e. Uji Hipotesis**

##### **1. Uji T (T-test)**

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika:

- a) Nilai Sig.  $> \alpha$  (0,10) maka  $H_0$  diterima  
 b) Nilai Sig.  $\leq \alpha$  (0,10) maka  $H_0$  ditolak atau menerima  $H_a$

Tabel 4.17

Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.183	5.411		4.469	.000
X1	.440	.114	.417	3.858	.000
X2	.144	.179	.091	.805	.423
X3	.216	.185	.121	1.166	.247

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Berdasarkan tabel *Coefficient* regresi di atas dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Untuk rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi  
 “Personal Selling berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.”

Dengan ketentuan:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh dari personal selling terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.

$H_1$  : Ada pengaruh personal selling terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.

Dalam tabel *Coefficient* diperoleh nilai sig. sebesar 0,000 dibandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha = 0,10\%$ ) maka:

Sig.  $\alpha$

$0,000 < 0,10$

Karena nilai Sig.  $< \alpha$  maka disimpulkan untuk menolak  $H_0$ , yang berarti variabel personal selling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (cara lainnya dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ ), jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,858 > 1,663$  maka disimpulkan untuk menolak  $H_0$ , artinya variabel personal selling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (begitu juga sebaliknya).

- 2) Untuk rumusan masalah yang kedua dengan hipotesis yang berbunyi “Direct Selling berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.”

Dengan ketentuan:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh dari direct selling terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.

$H_1$  : Ada pengaruh direct selling terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.

Dalam tabel *Coefficient* diperoleh nilai sig. sebesar 0,423 dibandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha = 0,10\%$ ) maka:

Sig.  $\alpha$

$0,423 > 0,10$

Karena nilai Sig.  $> \alpha$  maka disimpulkan untuk menerima  $H_0$ , yang berarti variabel direct selling berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (cara lainnya dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ ),

jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $0,805 < 1,663$  maka disimpulkan variabel direct selling berpengaruh tapi tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan nasabah (begitu juga sebaliknya).

- 3) Untuk rumusan masalah yang ketiga dengan hipotesis yang berbunyi “Hubungan Masyarakat berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.”

$H_0$  : Tidak ada pengaruh dari hubungan masyarakat terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.

$H_1$  : Ada pengaruh hubungan masyarakat terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri KCP Kanigoro.

Dalam tabel *Coefficient* diperoleh nilai sig. sebesar 0,247 dibandingkan dengan taraf signifikan ( $\alpha = 0,10\%$ ) maka:

Sig.  $\alpha$

$0,247 > 0,10$

Karena nilai Sig.  $> \alpha$  maka disimpulkan untuk menerima  $H_0$ , yang berarti variabel hubungan masyarakat berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (cara lainnya dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ ), jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $1,166 < 1,663$  maka disimpulkan variabel hubungan masyarakat berpengaruh tapi tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan nasabah (begitu juga sebaliknya).

## 2. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi serentak digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen. Adapun prosedurnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$  : terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dalam pengambilan keputusan ditentukan dengan cara jika :

- Nilai Sig.  $> \alpha$  (0,10) maka  $H_0$  diterima
- Nilai Sig.  $\leq \alpha$  (0,10) maka  $H_a$  ditolak atau menerima

Berikut adalah hasil Uji F pada BMT UGT Sidogiri dalam tabel ANOVA:

Tabel 4.18

Hasil Uji F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	536.687	3	178.896	10.752	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1397.677	84	16.639		
	Total	1934.364	87			

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

Berdasarkan tabel ANOVA di atas dapat diketahui bahwa nilai  $F_{hitung}$  sebesar 10,752 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian karena nilai Sig.  $< \alpha$  (0,10), berarti menerima  $H_a$ . jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya. Telah diketahui  $F_{hitung}$  sebesar 10,752.  $F_{tabel}$  dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,10,  $df_1 = k-1$  atau  $4-1 = 3$ , dan  $df_2 = n-k$  atau  $88-4 = 84$  (k adalah jumlah variabel). Didapat adalah 2,15.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $10,752 > 2,15$ ) berarti menolak  $H_0$  atau menerima  $H_1$ , artinya variabel personal selling, direct selling dan hubungan masyarakat secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan nasabah.

#### f. Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil analisis koefisien determinasi terhadap BMT UGT Sidogiri:

Tabel 4.19

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi

##### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.527 <sup>a</sup>	.277	.252	4.079

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

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Output SPSS 16,0, 2016

#### Keterangan :

- 1) Angka  $R = 0,527$  menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan kuat. Hubungan variabel X1 (personal selling), X2 (direct selling) dan X3 (hubungan masyarakat) dengan Y (kepuasan nasabah) sangat mempengaruhi.
- 2) Angka R Square dan koefisien determinasi adalah 0,277 (berasal dari  $0,527 \times 0,527$ ). *Adjusted R Square* digunakan jika jumlah variabel = / + dari dua.

Angka *Adjusted R Square* adalah 0,277 artinya 25,2% variabel terikat kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel personal selling, direct selling dan hubungan masyarakat adapun sisanya 74,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan. Jadi seluruh variabel terikat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model.

3) Standart Error of the Estimate (SEE) adalah 4,079

Dengan ketentuan:

- a. Status yang dipakai adalah variabel dependen atau kepuasan nasabah.
- b. Semakin kecil SEE akan membuat model regresi semakin kuat dalam memprediksi variabel dependen.