

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi objek penelitian**

##### 1. Sejarah singkat BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung<sup>1</sup>

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah BMT Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidani oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.

Pada awal operasionalnya BMT Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantor pun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan BMT dengan 'imbalan' yang

---

<sup>1</sup> Buku laporan tahunan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung tahun 2015.

tidak jelas entah sampai kapan.

Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari KSM menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Kantor Koperasi dan UKM Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Kantor Koperasi dan UKM maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya SK tersebut maka telah berdiri koperai baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum Koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa BMT.

Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002 berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk

Tulungagung.

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

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

Tahap pertama yang dilakukan Pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 M<sup>2</sup>. Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan greget anggota. Meskipun belum maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses

pembangunan. Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Ketua Dewan Pengawas Komsyah Istiqomah.

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap *finishing*, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks *sambatan*, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM.

Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi. Dari sanalah denyut nadi organisasi dipompakan. Namun demikian, sekalipun sudah tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain. Penataan sistem, peningkatan SDM dan etos kerja adalah 'PR' berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian.

## 2. Visi dan misi BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

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

- a) Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
- b) Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- c) Koperasi Syari'ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

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

- a) Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- b) Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- c) Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan

kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.

### 3. Struktur Kepengurusan BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Sebagaimana lazimnya sebuah Koperasi, kekuasaan tertinggi Komsyah Istiqomah terletak pada anggota. Anggotalah yang berhak menentukan kebijakan-kebijakan pokok mengenai bentuk AD/ART, rencana program, rencana anggaran dan belanja, serta menentukan Pengurus dan Pengawas Koperasi. Pada Komsyah Istiqomah, anggota memiliki hak dan kewajiban yang sama, tidak ditentukan oleh besar kecilnya penyertaan modal anggota. Kesetaraan hak dan kewajiban anggota ini diatur dalam Anggaran dasar Komsyah Istiqomah Bab VI pasal 8, 9 dan 10.

Untuk menjalankan roda organisasi, Komsyah Istiqomah dipimpin oleh seorang Ketua, seorang Sekretaris dan seorang Bendahara. Tugas Pengurus yang diamanatkan dalam AD Komsyah Istiqomah Bab X pasal 27 adalah memimpin organisasi dan usaha organisasi, melakukan segala tindakan hukum untuk dan atas nama koperasi, mewakili koperasi di hadapan dan di luar pengadilan.

Dalam menjalankan usahanya Pengurus Komsyah Istiqomah mengangkat Manajer, yang di BMT Istiqomah disebut Manajer Utama. Manajer Utama inilah yang bertanggungjawab terhadap kegiatan operasional dua kantor unit BMT. Dalam

menjalankan tugasnya Manajer Utama dibantu oleh Manajer Unit.

Perjalanan Pengurus dalam melaksanakan tugasnya, baik menyangkut pelaksanaan kebijakan maupun pengelolaan usaha dikontrol oleh Pengawas. Kelak, Pengawas akan melaporkan hasil pengawasannya kepada anggota.

Karena Pengurus dipilih oleh anggota, maka segala hasil pekerjaannya, di samping dikontrol oleh Pengawas juga akan dipertanggungjawabkan kepada anggota pada setiap tutup buku dalam forum Rapat Anggota Tahunan. Maka semua hasil kinerja Pengurus dan Pengawas dipulangkan kepada Anggota.

Tabel 4.1  
Susunan Pengurus Tahun 2015 sebagai berikut:

	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Nursalim, SS..	Jl. Dahlia 09 Karangrejo Tulungagung	Ketua
2.	Adib Makarim, S.Ag.	Tunggulsari Kedungwaru Tulungagung	Sekretaris
3.	Suseno Wardoyo, SE.	Gedangan Karangrejo Tulungagung	Bendahara

Susunan Pengawas tahun 2015 sebagai berikut :

	Nama	Alamat	Jabatan
1.	KH. Muhsin Ghozali	Ds. Bolu, Karangrejo Tulungagung	Pengawas Syari'ah
2.	Winarto, S.Ag.	Gendingan Kedungwaru	Pengawas Adm & Keuangan

Susunan Pengelola tahun 2015 sebagai berikut :

	Nama	Pend	Alamat	Jabatan
1.	Moh. Samiaji	SLTA	Sukorejo Karangrejo- TAGung	Manajer Utama
2.	Dini Indrawati, A.Md.	D - 3	Dsn. Temon-	Kasir

			Sukorejo-T. Agung	
3..	Dwi Retno H. S.E.	S - 1	Jl. Kapten Kasihin Tulungagung	Kasir
5..	Lisa Murnisari, S.E.	S - 1	Jl. I Gusti Ngurah Rai VIII/06 Tagung	Pembukuan
6.	Imam Mustakim	SLTA	Jl. Dahlia No. 14 Karangrejo-TAgung	Manajer Unit
7.	Yoyok Sunaryo, S.E.	S - 1	Ds. Ngranti Boyolangu TAgung	ZIS
8.	Mugiono	SLTA	Ds. Sendang – Sendang- T Agung	Marketing
9.	Heru Sunarko	SLTA	Jln. Anggrek II Karangrejo-TAgung	Marketing
10.	Zainal Fuad	SLTA	Ds. Tiudan-Gondang- T Agung	Pembiayaan
11.	Andi Rosa Wardhana, SE.	S-1	Dsn. Jenglik Sendang-T Agung.	Pembiayaan
12.	M. Arif Jauhari	SLTA	Dsn. Krajan Karangrejo-TAgung	Pembiayaan
13	Slamet Riadi	SLTA	Nyawangan – Sendang-T Agung	Pengerahan Dana
14	Lisa Agus Rahmawati, SE.	S-1	Jeli – Karangrejo Tulungagung	Adm. Pembiayaan
15.	Endang Wahyudianti	SLTA	Wauang Boyolangu Tulungagung	Adm. Pembiayaan
16.	Sunar	SLTP	Karangrejo-TAgung	Kebersihan

#### 4. Produk-produk BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung terdapat 3 macam produk antara lain:

- a. Produk penghimpunan dana. Di dalam produk penghimpunan dana terdiri dari 3 produk antara lain:

##### 1) TAMASYA (Tabungan Masyarakat Syariah)

Persyaratan pendaftaran:

- a) KTP (kartu tanda penduduk).



- b) Isi formulir pendaftaran menjadi anggota BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
- c) Biaya pendaftaran Rp 8.500,00. Dengan rincian biaya administrasi calon anggota Rp 2.500,00 lalu biaya simpanan pokok calon anggota Rp 5.000,00 dan biaya wajib calon anggota Rp 1.000,00. Dan untuk buku tabungan awal gratis tapi jika ada kehilangan atau ganti buku maka dikenakan biaya buku rekening sebesar Rp 5.000,00.
- d) Setoran awal dan selanjutnya setiap setoran minimal Rp 10.000,00.

Untuk TAMASYA bagi hasil nasabah dan pihak BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebesar 50:50.

- 2) TPI (Tabungan Pendidikan Istiqomah). Tabungan untuk pendidikan anak namun yang bertanggungjawab adalah orang tuanya.

Persyaratan pendaftaran:

- a) KTP (kartu tanda penduduk) orang tua.
- b) Isi formulir pendaftaran menjadi anggota BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
- c) Biaya pendaftaran Rp 8.500,00. Dengan

rincian biaya administrasi calon anggota Rp 2.500,00 lalu biaya simpanan pokok calon anggota Rp 5.000,00 dan biaya wajib calon anggota Rp 1.000,00. Dan untuk buku tabungan awal gratis tapi jika ada kehilangan atau ganti buku maka dikenakan biaya buku rekening sebesar Rp 5.000,00.

- d) Setoran awal dan selanjutnya setiap setoran minimal Rp 10.000,00.

Untuk TPI bagi hasil nasabah dan pihak BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebesar 50:50.

### 3) Simpanan berjangka

Persyaratan pendaftaran:

- a) KTP (kartu tanda penduduk).
- b) Isi formulir pendaftaran menjadi anggota BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
- c) Biaya pendaftaran Rp 8.500,00. Dengan rincian biaya administrasi calon anggota Rp 2.500,00 lalu biaya simpanan pokok calon anggota Rp 5.000,00 dan biaya wajib calon anggota Rp 1.000,00.
- d) Setoran awal minimal Rp 1.000.000,00.

Untuk simpanan berjangka bagi hasil nasabah dan

pihak BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebesar 55:45 (untuk simpanan berjangka 3 bulan), 60:40 (untuk simpanan berjangka 6 bulan) dan 65:35 (untuk simpanan berjangka 1 tahun).

b. Produk penyaluran dana (pembiayaan). Di dalam produk penyaluran dana hanya ada *murabahah* akan tetapi terbagi menjadi 3 produk antara lain:

1) *Murabahah* murni

Persyaratan pendaftaran:

- a) Foto copy KTP (kartu tanda penduduk) atau bisa dengan SIM (surat izin mengemudi) yang mengajukan pembiayaan dan yang mendampingi (suami istri) sebanyak 2 lembar.
- b) Foto copy BPKB (buku pemilik kendaraan bermotor) dan STNK (surat tanda nomor kendaraan) atau AJB (akta jual beli) atau sertifikat tanah atau akta hibah sebanyak 1 lembar dan yang asli.
- c) Foto copy KK (kartu keluarga) sebanyak 2 lembar.
- d) Isi formulir pengajuan pembiayaan *murabahah* murni.

- e) Lalu dilakukan survey kelayakan pembiayaan dan selanjutnya jika layak dihubungi dan pencairan.
- f) Simpanan pembiayaan yang harus dibayar anggota atau calon anggota dalam mencairkan pembiayaan sebagai berikut:

Tabel 4.2  
Biaya administrasi pembiayaan *murabahah* murni

No.	Jumlah pembiayaan	Simpanan Pembiayaan
1.	Kurang dari Rp 250.000,00	Rp 1.000,00
2.	Rp 251.000,00 – Rp 500.000,00	Rp 2.000,00
3.	Rp 501.000,00 – Rp 1.00.000,00	Rp 4.000,00
4.	Rp 1.001.000,00 – Rp 2.500.000,00	Rp 6.000,00
5.	Rp 2.501.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp 10.000,00
6.	Rp 5.001.000,00 – Rp 10.000.000,00	Rp 20.000,00
7.	Rp 10.001.000,00 – Rp15.000.000,00	Rp 30.000,00
8.	Rp 15.001.000,00 – Rp 25.000.000,00	Rp 40.000,00
9.	Lebih dari Rp 25.001.000,00	Rp 50.000,00

Untuk *murabahah* murni jangka waktu 3 bulan dengan *mark up* dan pokok di bayar di akhir bulan atau waktu jatuh tempo dengan *mark up* berkisar 2,9% tergantung dengan besar kecilnya pembiayaan yang diajukan. Dan apabila angsuran telat maka akan dikenai biaya infaq yang selanjutnya dimasukkan pada dana maal.

## 2) *Murabahah* M+

Persyaratan pendaftaran:

- a) Foto copy KTP (kartu tanda penduduk) atau bisa dengan SIM (surat izin mengemudi)

yang mengajukan pembiayaan dan yang mendampingi (suami istri) sebanyak 2 lembar.

- b) Foto copy BPKB (buku pemilik kendaraan bermotor) dan STNK (surat tanda nomor kendaraan) atau AJB (akta jual beli) atau sertifikat tanah atau akta hibah sebanyak 1 lembar dan yang asli.
- c) Foto copy KK (kartu keluarga) sebanyak 2 lembar.
- d) Isi formulir pengajuan pembiayaan *murabahah* murni.
- e) Lalu dilakukan survey kelayakan pembiayaan dan selanjutnya jika layak dihubungi dan pencairan.
- f) Simpanan pembiayaan yang harus dibayar anggota atau calon anggota dalam mencairkan pembiayaan sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Biaya administrasi pembiayaan *murabahah* M+

No.	Jumlah pembiayaan	Simpanan Pembiayaan
1.	Kurang dari Rp 250.000,00	Rp 1.000,00
2.	Rp 251.000,00 – Rp 500.000,00	Rp 2.000,00
3.	Rp 501.000,00 – Rp 1.000.000,00	Rp 4.000,00
4.	Rp 1.001.000,00 – Rp 2.500.000,00	Rp 6.000,00
5.	Rp 2.501.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp 10.000,00

6.	Rp 5.001.000,00 – Rp 10.000.000,00	Rp 20.000,00
7.	Rp 10.001.000,00 – Rp15.000.000,00	Rp 30.000,00
8.	Rp 15.001.000,00 – Rp 25.000.000,00	Rp 40.000,00
9.	Lebih dari Rp 25.001.000,00	Rp 50.000,00

Untuk *murabahah* M+ jangka waktu 6 bulan

dengan *mark up* di bayar per bulan dan pokoknya baru di bayar saat jatuh tempo dan *mark up* pada bulan itu dengan *mark up* berkisar 2,2%-2,8% tergantung dengan besar kecilnya pembiayaan yang diajukan. Dan apabila angsuran telat maka akan dikenai biaya infaq yang selanjutnya dimasukkan pada dana maal.

### 3) *Ba'i bi tsaman ajil* (BBA)

Persyaratan pendaftaran:

- a) Foto copy KTP (kartu tanda penduduk) atau bisa dengan SIM (surat izin mengemudi) yang mengajukan pembiayaan dan yang mendampingi (suami istri) sebanyak 2 lembar.
- b) Foto copy BPKB (buku pemilik kendaraan bermotor) dan STNK (surat tanda nomor kendaraan) atau AJB (akta jual beli) atau sertifikat tanah atau akta hibah sebanyak 1 lembar dan yang asli.
- c) Foto copy KK (kartu keluarga) sebanyak 2

lembar.

- d) Isi formulir pengajuan pembiayaan *murabahah* murni.
- e) Lalu dilakukan survey kelayakan pembiayaan dan selanjutnya jika layak dihubungi dan pencairan.
- f) Simpanan pembiayaan yang harus dibayar anggota atau calon anggota dalam mencairkan pembiayaan sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Biaya administrasi pembiayaan *murabahah* BBA

No.	Jumlah pembiayaan	Simpanan Pembiayaan
1.	Kurang dari Rp 250.000,00	Rp 1.000,00
2.	Rp 251.000,00 – Rp 500.000,00	Rp 2.000,00
3.	Rp 501.000,00 – Rp 1.00.000,00	Rp 4.000,00
4.	Rp 1.001.000,00 – Rp 2.500.000,00	Rp 6.000,00
5.	Rp 2.501.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp 10.000,00
6.	Rp 5.001.000,00 – Rp 10.000.000,00	Rp 20.000,00
7.	Rp 10.001.000,00 – Rp15.000.000,00	Rp 30.000,00
8.	Rp 15.001.000,00 – Rp 25.000.000,00	Rp 40.000,00
9.	Lebih dari Rp 25.001.000,00	Rp 50.000,00

Untuk BBA jangka waktu maksimal 12

bulan dengan *mark up* dan pokok di bayar setiap bulan dengan *mark up* berkisar 2%-2,25% tergantung dengan besar kecilnya pembiayaan yang diajukan. Dan apabila angsuran telat maka akan dikenai biaya infaq yang selanjutnya dimasukkan pada dana maal.

- c. Produk jasa. Dalam produk jasa ini hanya terdapat satu

produk yaitu pembiayaan *qardhul hasan*.

Persyaratan pendaftaran:

- a) Foto copy KTP (kartu tanda penduduk) atau bisa dengan SIM (surat izin mengemudi) yang mengajukan pembiayaan dan yang mendampingi (suami istri) sebanyak 2 lembar.
- b) Foto copy BPKB (buku pemilik kendaraan bermotor) dan STNK (surat tanda nomor kendaraan) atau AJB (akta jual beli) atau sertifikat tanah atau akta hibah sebanyak 1 lembar dan yang asli.
- c) Foto copy KK (kartu keluarga) sebanyak 2 lembar.
- d) Isi formulir pengajuan pembiayaan *murabahah* murni.
- e) Lalu dilakukan survey kelayakan pembiayaan dan selanjutnya jika layak dihubungi dan pencairan.
- f) Simpanan pembiayaan yang harus dibayar anggota atau calon anggota dalam mencairkan pembiayaan sebagai berikut:

Tabel 4.5  
Biaya administrasi pembiayaan *qardhul hasan*



No.	Jumlah pembiayaan	Simpanan Pembiayaan
1.	Kurang dari Rp 250.000,00	Rp 1.000,00
2.	Rp 251.000,00 – Rp 500.000,00	Rp 2.000,00
3.	Rp 501.000,00 – Rp 1.00.000,00	Rp 4.000,00
4.	Rp 1.001.000,00 – Rp 2.500.000,00	Rp 6.000,00
5.	Rp 2.501.000,00 – Rp 5.000.000,00	Rp 10.000,00
6.	Rp 5.001.000,00 – Rp 10.000.000,00	Rp 20.000,00
7.	Rp 10.001.000,00 – Rp15.000.000,00	Rp 30.000,00
8.	Rp 15.001.000,00 – Rp 25.000.000,00	Rp 40.000,00
9.	Lebih dari Rp 25.001.000,00	Rp 50.000,00

Untuk pembiayaan *qardhul hasan* jangka waktu maksimal 12 bulan tanpa *mark up*. Dan apabila angsuran telat maka tidak akan dikenai biaya infaq.

## B. Gambaran umum responden

Dalam penelitian ini pihak yang menjadi responden adalah nasabah BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *random sampling* yaitu cara pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi itu. Penggambaran mengenai responden yang meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan per bulan, kunjungan ke BMT per bulan dapat dilihat melalui tabel-tabel yang disajikan sebagai berikut:

### 1. Jenis kelamin responden

Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 99 nasabah. Berikut ini merupakan data responden yang telah menjawab kuisisioner berdasarkan atas jenis kelamin.

Tabel 4.6  
Jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	49	49,5 %
Perempuan	50	50,5%
Jumlah	99	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahuibahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 49 dengan presentase sebesar 49,5% dan responden jenis kelamin perempuan sebanyak 50 dengan presentase sebesar 50,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden jenis kelamin laki-laki.

## 2. Umur responden

Umur responden dapat dilihat dari hasil pengelompokan responden sebagai berikut:

Tabel 4.7  
Umur responden

No	Kategori umur	Jumlah	Presentase (%)
1.	21-30 tahun	7	7,1%
2.	31-40 tahun	21	21,2%
3.	41-50 tahun	25	25,3%
4.	51-60 tahun	27	27,2%
5.	61-70 tahun	16	16,2%
6.	>70 tahun	3	3%
	Jumlah	99	100%

Sumber: data primer, 2017

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak menurut umur yaitu 50-60 tahun dengan jumlah 27 atau dalam presentase sebesar 27,2% sedangkan responden terkecil

menurut umur yaitu >70 tahun dengan jumlah responden 3 atau dalam presentase 3%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai produk BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebagian besar berumur 50-60 tahun.

### 3. Tingkat pendidikan responden

Tingkat pendidikan dapat menunjukkan status sosial dan pengetahuan seseorang. Untuk tingkat pendidikan responden peneliti memisahkan kategori pendidikan sebagai berikut:

Tabel 4.8  
Tingkat pendidikan responden

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	40	40,4%
2.	SMP	30	30,3%
3.	SMA	13	13,1%
4.	S1	11	11,1%
5.	Lain-lain	5	5,1%
	Jumlah	99	100%

*Sumber: data primer, 2017*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden berpendidikan SD sebesar 40 orang atau dengan presentase 40,4% sedangkan responden terkecil memiliki tingkat pendidikan lain-lain sebesar 5 orang atau presentase sebesar 5,1%. Untuk tingkat pendidikan lain-lain disini yang dimaksud adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan di bawah SD atau tidak bersekolah. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai produk BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebagian besar memiliki tingkat pendidikan SD.

#### 4. Jenis pekerjaan responden

Jenis pekerjaan menentukan kegiatan seseorang sehari-hari sehingga akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan. Jenis pekerjaan responden yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam kategori sebagai berikut:

Tabel 4.9  
Jenis pekerjaan responden

No	Jenis pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pelajar	0	0%
2.	Wiraswasta	39	39,4%
3.	PNS	3	3%
4.	Petani	16	16,2%
5.	Lain-lain	41	41,4%
	Jumlah	99	100%

*Sumber: data primer, 2017*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden memiliki pekerjaan lain-lain yaitu sejumlah 41 orang atau dalam presentase 41,4% yang dimaksud pekerjaan lain-lain ini adalah responden yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga ataupun buruh. Sedangkan responden terkecil memiliki pekerjaan sebagai pelajar dengan jumlah 0 orang atau besaran presentase 0%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai produk BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebagian besar memiliki pekerjaan sebagai buruh dan ibu rumah tangga.

#### 5. Pendapatan responden setiap bulan

Pendapatan responden setiap bulan dapat mempengaruhi responden dalam mengambil sebuah produk jasa baik berupa simpanan ataupun

pembiayaan. Pendapatan responden setiap bulan dikategorikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.10  
Pendapatan responden setiap bulan

No.	Pendapatan responden	Jumlah	Presentase (%)
1.	Kurang dari Rp 500.000,00	23	23,2%
2.	Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00	45	45,5%
3.	Rp 1.000.000,00-Rp 2.500.000,00	24	24,2%
4.	Lebih dari Rp 2.500.000,00	7	7,1%
	Jumlah	99	100%

*Sumber: data primer, 2017*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden memiliki pendapatan per bulan Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00 sejumlah 45 orang atau sebesar 45,5%. Sedangkan responden terkecil memiliki pendapatan per bulan lebih dari Rp 2.500.000,00 sejumlah 7 orang atau sebesar 7,1%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang memakai produk BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung sebagian besar memiliki pendapatan per bulan sebesar Rp 500.000,00-Rp 1.000.000,00.

#### 6. Kunjungan responden ke BMT setiap bulan

Kunjungan ke BMT setiap bulan ini dapat mempengaruhi tanggapan nasabah atas kinerja karyawan dan kualitas produk yang ada di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. Dengan intensitas yang berbeda maka akan berpengaruh pada tanggapan responden. Kunjungan ke BMT setiap bulan dikategorikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.11

### Kunjungan ke BMT setiap bulan

No	Kunjungan ke BMT setiap bulan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Kurang dari 3X dalam sebulan	71	71,7%
2.	Lebih dari 3X dalam sebulan	28	28,3%
	Jumlah	99	100%

*Sumber: data primer, 2017*

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa responden yang berkunjung ke BMT kurang dari 3X setiap bulan lebih besar dengan jumlah 71 orang atau sebesar 71,7% daripada responden yang berkunjung ke BMT lebih dari 3X dalam sebulan yang hanya berjumlah 28 orang atau sebesar 28,3%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang berkunjung ke BMT kurang dari 3X dalam sebulan lebih banyak daripada responden yang berkunjung ke BMT lebih dari 3X dalam sebulan.

### C. Deskripsi hasil tanggapan responden

Untuk menggambarkan tanggapan responden dan menguraikan secara rinci jawaban dari setiap responden maka data dikelompokkan dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala perhitungan skor tiap item pertanyaan sebagai berikut:<sup>2</sup>

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

m

Keterangan : RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

---

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2001), hal. 89.

$m$  = Jumlah jawaban tiap item

$$\text{Sehingga: } RS = \frac{99(5-1)}{5} = 79,2$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 99 = 99$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 99 = 495$$

Untuk membuat rentang skalanya karena 99 merupakan nilai terendah maka 99 ditambah RS sampai dengan hasil tertinggi maka hasilnya:

1. 99 - 178,2 = Sangat tidak baik
2. 178,3 - 257,4 = Tidak baik
3. 257,5 - 336,6 = Cukup
4. 336,7 - 415,8 = Baik
5. 415,9 - 495 = Sangat baik

Dari rentang skala diatas maka dilanjutkan pada deskripsi setiap variabel penelitian untuk mengetahui kategori rentang skala di atas.

#### 1. Deskripsi variabel kinerja karyawan

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.12  
Tanggapan responden tentang variabel kinerja karyawan

No.	Pernyataan	Jawaban	Total nilai	Rata-rata
-----	------------	---------	-------------	-----------

								skor
		ST S (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Para karyawan selalu bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	0 (0)	1 (2)	52 (156)	25 (100)	21 (105)	363	3,7
2.	Para karyawan selalu menyelesaikan tugas sesuai jadwal yang telah ditentukan	0 (0)	0 (0)	16 (48)	46 (184)	37 (185)	417	4,2
3.	Para karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan pada setiap nasabahnya	0 (0)	2 (4)	13 (39)	42 (168)	42 (210)	421	4,3
4.	Para karyawan berupaya maksimal dalam bekerja	0 (0)	0 (0)	21 (63)	35 (140)	43 (215)	418	4,2
5.	Para karyawan memiliki pengetahuan yang sangat memadai sesuai dengan pekerjaannya	0 (0)	0 (0)	25 (75)	38 (152)	36 (180)	407	4,1
6.	Para karyawan dapat mengoperasikan berbagai macam alat transaksi sesuai dengan pekerjaannya	0 (0)	0 (0)	27 (81)	39 (156)	33 (165)	402	4,1
7.	Para karyawan dapat memberikan informasi dengan jelas dan santun	0 (0)	0 (0)	9 (27)	51 (204)	39 (195)	426	4,3
8.	Para karyawan dapat menyampaikan solusi yang tepat dari berbagai permasalahan yang dialami nasabah	0 (0)	0 (0)	8 (24)	58 (232)	33 (165)	421	4,3
9.	Para karyawan selalu sigap dalam menangani masalah nasabahnya	0 (0)	0 (0)	8 (24)	60 (240)	31 (155)	419	4,2
10	Para karyawan selalu berusaha mencapai target yang telah ditentukan	0 (0)	0 (0)	15 (45)	35 (140)	49 (245)	430	4,3



Jumlah nilai skor	4124	41,7
Rata-rata total skor	412,4	4,17

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang kinerja karyawan dari BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 412,4. Hal ini termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan di BMT Istiqomah karangrejo Tulungagung adalah baik.

## 2. Deskripsi variabel kualitas produk

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas produk.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13  
Tanggapan responden tentang variabel kualitas produk

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		ST S (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Produk yang ditawarkan dapat sesuai dengan kebutuhan nasabah	0 (0)	0 (0)	29 (87)	39 (156)	31 (155)	398	4,0
2.	Produk yang ditawarkan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi	0 (0)	0 (0)	17 (51)	41 (164)	41 (205)	420	4,2

3.	Produk yang ditawarkan dilengkapi dengan bukti tertulis yang jelas	0 (0)	1 (2)	16 (48)	41 (164)	41 (205)	419	4,2
4.	Produk yang ditawarkan dilengkapi dengan syarat administrasi yang mudah	0 (0)	0 (0)	11 (33)	49 (196)	39 (195)	424	4,3
5.	Produk yang ditawarkan dapat memberikan kepuasan pelayanan bertransaksi pada nasabah	0 (0)	0 (0)	18 (54)	41 (164)	40 (200)	418	4,2
6.	Produk yang ditawarkan dapat memberikan rasa keamanan baik pada nasabah penyimpan, pembiayaan atau jasa lainnya	0 (0)	0 (0)	22 (66)	38 (152)	39 (195)	413	4,2
7.	Pelaksanaan akad produk sudah sesuai dengan kesepakatan yang terjalin antara pihak BMT Istiqomah dan nasabah	0 (0)	1 (2)	15 (45)	42 (168)	41 (205)	420	4,2
8.	Pemberian harga produk sudah sesuai standar	0 (0)	0 (0)	19 (57)	39 (156)	41 (205)	418	4,2
9.	Produk yang ditawarkan selalu unggul dibanding produk yang ada di luar meskipun sejenis	0 (0)	0 (0)	22 (66)	39 (156)	38 (190)	412	4,2
10	Produk yang ditawarkan memberikan konsep keadilan dan citra yang baik	0 (0)	1 (2)	18 (54)	43 (172)	37 (185)	413	4,2
Jumlah nilai skor							4155	41,9
Rata-rata total skor							415,5	4,19

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang kualitas produk dari BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 415,5. Hal ini termasuk dalam kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk yang ada di BMT Istiqomah karangrejo Tulungagung adalah baik.

### 3. Deskripsi variabel loyalitas nasabah

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.14  
Tanggapan responden tentang variabel kinerja karyawan

No.	Pernyataan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		ST S (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)		
1.	Saya akan tetap bertransaksi pada produk-produk yang ditawarkan oleh BMT Istiqomah	0 (0)	0 (0)	34 (102)	35 (140)	30 (150)	392	3,9
2.	Saya akan tetap bertransaksi secara teratur di BMT Istiqomah	0 (0)	0 (0)	35 (105)	41 (164)	23 (115)	384	3,9
3.	Saya akan merekomendasikan kepada orang lain terkait produk yang ada di	0 (0)	2 (4)	11 (33)	58 (232)	28 (140)	409	4,1

	BMT Istiqomah							
4.	Saya akan merekomendasikan setiap produk di BMT Istiqomah kepada orang lain yang membutuhkan	0 (0)	0 (0)	11 (33)	49 (196)	39 (195)	424	4,3
5.	Saya akan menambah jumlah simpanan di BMT Istiqomah	0 (0)	0 (0)	12 (36)	61 (244)	26 (130)	410	4,1
6.	Saya akan menambah transaksi pada produk yang ditawarkan di BMT Istiqomah	0 (0)	0 (0)	8 (24)	72 (288)	19 (95)	407	4,2
7.	Saya akan menceritakan keunggulan produk yang ditawarkan di BMT Istiqomah	0 (0)	0 (0)	26 (78)	42 (168)	31 (155)	401	3,9
8.	Saya akan menceritakan pelayanan yang memuaskan di BMT Istiqomah	0 (0)	0 (0)	14 (42)	77 (308)	8 (40)	390	4,0
9.	Saya akan tetap bertransaksi di BMT Istiqomah meskipun bagi hasilnya rendah	0 (0)	0 (0)	3 (9)	62 (248)	34 (170)	427	4,3
10	Saya akan tetap bertransaksi di BMT Istiqomah meskipun biaya administrasinya tinggi	0 (0)	0 (0)	34 (102)	39 (156)	26 (130)	388	3,9
Jumlah nilai skor							4032	40,6
Rata-rata total skor							403,2	4,06

Sumber : data primer, 2017

Berdasarkan data diatas mengenai tanggapan responden tentang loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung diperoleh rata-rata total skor sebesar 403,2. Hal ini termasuk dalam kategori

baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah yang ada di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung adalah baik.

#### D. Analisis data

##### 1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Dasar pengambilan keputusan digunakan adalah dengan melakukan uji signifikansi dengan SPSS lalu membandingkan hasil uji di bagian skor total setiap indikator sebagai r hitung dengan r tabel. Untuk sampel sebanyak 99 orang, nilai r tabel = 0,252. Uji ini dilakukan manakala pertanyaan lebih dari 1.

Pengambilan keputusan uji validitas yaitu:

Hasil r hitung > r tabel (0,252) = valid

Hasil r hitung < r tabel (0,252) = tidak valid

Pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

(lampiran 3)

Tabel 4.15  
Hasil uji validitas

Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
Kinerja karyawan (X1)	Indikator X1.1	0,450	0,196	Valid
	Indikator X1.2	0,401	0,196	Valid
	Indikator X1.3	0,479	0,196	Valid
	Indikator	0,431	0,196	Valid

	X1.4			
	Indikator X1.5	0,633	0,196	Valid
	Indikator X1.6	0,403	0,196	Valid
	Indikator X1.7	0,427	0,196	Valid
	Indikator X1.8	0,546	0,196	Valid
	Indikator X1.9	0,363	0,196	Valid
	Indikator X1.10	0,259	0,196	Valid
Kualitas produk (X2)	Indikator X2.1	0,391	0,196	Valid
	Indikator X2.2	0,464	0,196	Valid
	Indikator X2.3	0,471	0,196	Valid
	Indikator X2.4	0,271	0,196	Valid
	Indikator X2.5	0,281	0,196	Valid
	Indikator X2.6	0,417	0,196	Valid
	Indikator X2.7	0,319	0,196	Valid
	Indikator X2.8	0,527	0,196	Valid
	Indikator X2.9	0,537	0,196	Valid
	Indikator X2.10	0,384	0,196	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Indikator Y1.1	0,643	0,196	Valid
	Indikator	0,682	0,196	Valid

	Y1.2			
	Indikator Y1.3	0,335	0,196	Valid
	Indikator Y1.4	0,440	0,196	Valid
	Indikator Y1.5	0,471	0,196	Valid
	Indikator Y1.6	0,730	0,196	Valid
	Indikator Y1.7	0,818	0,196	Valid
	Indikator Y1.8	0,277	0,196	Valid
	Indikator Y1.9	0,283	0,196	Valid
	Indikator Y1.10	0,260	0,196	Valid

Sumber : data primer, 2017

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen atau indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel.

Triton menyatakan: jika sekala dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:<sup>3</sup>

- a. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel.
- b. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel.
- c. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup reliabel.

<sup>3</sup> Agus Eko Sujianto, 2009, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*. (Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya), hal.97.

- d. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel.
- e. Nilai *Alpha Cronbach's* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (lampiran 4)

Tabel 4.16  
Hasil uji reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kinerja karyawan	0,531	Cukup reliabel
Kualitas produk	0,443	Cukup reliabel
Loyalitas nasabah	0,671	Reliabel

Sumber : data primer, 2017

Hasil uji reliabilitas memperlihatkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel kinerja karyawan, kualitas produk dan loyalitas nasabah dapat dipercaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan cara uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika nilai signifikansi dari hasil pengujian SPSS lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan distribusi variabel tersebut normal. Berikut hasil uji normalitas yang didapat dari hasil perhitungan SPSS. (Lampiran 5)

Tabel 4.17  
Hasil uji normalitas



**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Kinerja_karyawan	Kualitas_produk	Loyalitas_nasabah
N		99	99	99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	41,67	41,97	40,72
	Std. Deviation	3,149	3,039	3,467
Most Extreme Differences	Absolute	,094	,083	,114
	Positive	,074	,068	,114
	Negative	-,094	-,083	-,053
Kolmogorov-Smirnov Z		,934	,827	1,135
Asymp. Signifikansi (2-tailed)		,348	,501	,152

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Pengujian data diatas adapun variabel dependen adalah loyalitas nasabah, sedangkan untuk variabel independen adalah kinerja karyawan dan kualitas produk. Data diatas menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, ini dapat dilihat dari uji *kolmogrov smirnovZ* dengan hasil sebesar 0,934 untuk kinerja karyawan sedangkan pada kualitas produk 0,827 dan untuk loyalitas nasabah 1,135. Serta pada angka probabilitas atau Asymp.Signifikansi(2-tailed) sebesar 0,348 untuk kinerja karyawan sedangkan pada kualitas produk 0,501 dan untuk loyalitas nasabah 0,152. Artinya bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 distribusi data adalah normal.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

a. Multikolinieritas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisa regresi yang terdiri dari dua variabel atau lebih dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar bariabel melalui besaran koefisien korelasi.

Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan VIF lebih dari 10 maka dikatakan terdapat gejala multikolinieritas.

Tabel 4.18  
Hasil uji multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Collinierity	
	Coefficients		Coefficients			Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	28.852	4.568		6.316	.000		
X1	-.668	.246	-.607	-2.716	.008	.179	5.600
X2	.946	.255	.829	3.710	.000	.179	5.600

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data primer yang diolah, 2017

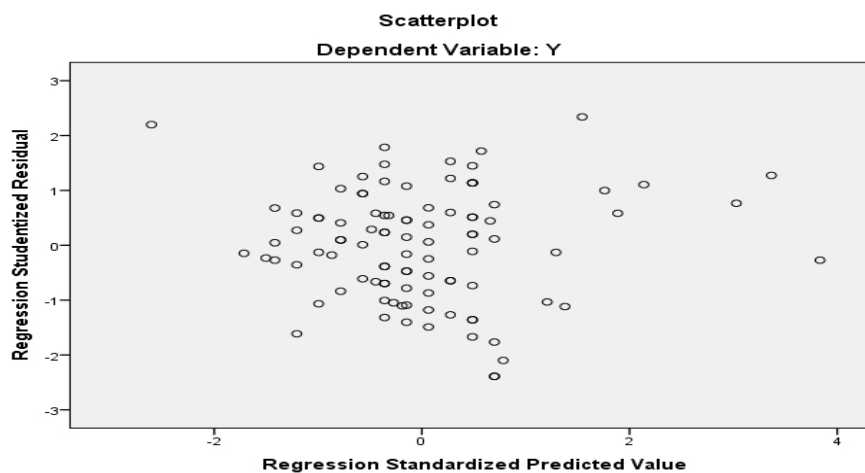
Penelitian ini (lihat tabel uji multikolinieritas) menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel kinerja karyawan nilai *tolerance* 0,179 dan nilai VIF sebesar 5,600 sedangkan pada variabel kualitas produk untuk nilai *tolerance* sebesar 0,179 dan nilai VIF sebesar 5,600. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas karena nilai *tolerance* lebih dari 0,1 dan

nilai VIF kurang dari 10.

b. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya masalah heteroskedastisitas adalah dengan media grafik *scatterplot*. Apabila grafik membentuk pola khusus maka model penelitian itu terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut. (Lampiran 7)

Gambar 4.1  
Hasil uji heteroskedastisitas



Grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas di mana titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu Y sehingga grafik tersebut

tidak bisa dibaca dengan jelas dan hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 5. Uji regresi linier berganda

Pada penelitian ini teknis analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Dengan pengolahan SPSS versi 20.0 maka didapat hasil regresi sebagai berikut. (Lampiran 8)

Tabel 4.19  
Hasil uji regresi linier berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28.852	4.568		6.316	.000
X1	-.668	.246	-.607	-2.716	.008
X2	.946	.255	.829	3.710	.000

a. Dependent Variable: Y

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y' = 28,852 + (-0,668) X_1 + 0,946 X_2$$

Keterangan:

$Y'$  = Loyalitas nasabah

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kinerja karyawan

$X_2$  = Kualitas produk

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 28,852 yang artinya jika kinerja karyawan dan kualitas produk nilainya adalah 0 maka loyalitas nasabah ( $Y'$ ) sebesar 28,852.
- b. Koefisien regresi variabel kinerja karyawan sebesar -0,668 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kinerja karyawan mengalami kenaikan 1 maka loyalitas nasabah ( $Y'$ ) akan mengalami penurunan sebesar -0,668. Koefisien bernilai negatif antara kinerja karyawan dan loyalitas nasabah artinya terjadi hubungan negatif antara kinerja karyawan dan loyalitas nasabah yang mana semakin naik nilai kinerja karyawan maka semakin turun loyalitas nasabah.
- c. Koefisien regresi variabel kualitas produk sebesar 0,946 yang artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan kualitas produk mengalami kenaikan 1 maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,946. Koefisien bernilai positif yang artinya terjadi hubungan positif antara kualitas produk dengan loyalitas nasabah. Semakin tinggi kualitas produk maka semakin meningkat loyalitas nasabah.

#### 6. Uji hipotesis

Untuk pengujian hipotesis yang kemudian di uji dengan uji t dan uji F maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut:

## a. Hipotesis 1

$H_0$  : Kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

$H_1$  : Kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

## b. Hipotesis 2

$H_0$  : Kualitas produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

$H_1$  : Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

## c. Hipotesis 3

$H_0$  : Kinerja karyawan dan kualitas produk secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

$H_1$  : Kinerja karyawan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

Dari ketiga hipotesis diatas maka peneliti mengujinya dengan uji t dan uji F sebagai berikut:

## 1) Uji t

Uji t ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh yang signifikan baik antara kinerja karyawan terhadap loyalitas

nasabah maupun antara kualitas produk terhadap loyalitas nasabah secara parsial.

Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka di dapat hasil uji t sebagai berikut: (Lampiran 9)

Tabel 4.20  
Hasil uji t

Variabel	Hasil uji t	t tabel	Sig
Kinerja karyawan	-2,716	1,984	0,008
Kualitas produk	3,710	1,984	0,000

Dasar pengambilan keputusan uji t:

- a)  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika nilai sig  $> 0,05$ .
- b)  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika nilai sig  $< 0,05$ .

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan hasil uji t kinerja karyawan dan kualitas produk diperoleh nilai signifikansi lebih kecil ( $<$ ) dari 0,05 dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sementara nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1 =  $0,05/2 : n-k-1 = 0,05/2 : 99-2-1 = 0,025 : 96$ ) ini berarti bahwa:

- $t_{hitung}$  kinerja karyawan (2,716)  $>$   $t_{tabel}$  (1,984) dan nilai signifikansi kinerja karyawan (0,008)  $<$  0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada hipotesa 1 yang artinya bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

- $t_{hitung}$  kualitas produk (3,710) >  $t_{tabel}$  (1,984) dan nilai signifikansi kualitas produk (0,000) < 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada hipotesa 2 yang artinya bahwa kualitas prouk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqmoah Karangrejo Tulungagung secara parsial diterima.

## 2) Uji F

Uji F ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan antara kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah secara simultan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut: (Lampiran 10)

Tabel 4.21  
Hasil uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	169.278	2	84.639	8.054	.001 <sup>b</sup>
Residual	1008.803	96	10.508		
Total	1178.081	98			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1



Berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil perhitungan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 8,054 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001(<0,05) . Sementara nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09 (dari perhitngan  $df1 = k$  (k adalah jumlah variabel bebas) = 2 (berarti kolom ke 2) dan  $df2 = n - k - 1 = 99 - 2 - 1 = 96$  (berarti baris ke 96). Ini berarti bahwa  $F_{hitung}$  (8,054) >  $F_{tabel}$  (3,09). Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada hipotesa 3 yang artinya bahwa kinerja karyawan dan kualitas produk secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo.

### 3) Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dapat dilihat dari *r square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat dilihat pada hasil uji berikut: (Lampiran 11)

Tabel 4.22  
Hasil uji koefisien determinasi  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 <sup>a</sup>	.144	.126	3.242

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa

besarnya nilai koefisien korelasi ( $R$ ) (0,379) dengan nilai koefisien determinasi ( $R$  square) sebesar 0,144 (14,4%). Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 14,4% loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dapat dipengaruhi oleh kinerja karyawan dan kualitas produk sedangkan sisanya sebesar 85,6 % loyalitas nasabah di BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

