

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. DESKRIPSI DATA

a) Profil Lembaga

Nama Lembaga	: Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BTM Surya Madinah
Alamat	: Jalan Wakhid Hasyim No. 43 Tulungagung
Telepon	: (0355) 326607
Mulai berdiri	: 02 April 2002
Nomor Badan Hukum	: 188.2/41/BH/424.75/2002
Tanggal Badan Hukum	: 23 September 2002

1. Sejarah Tentang Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Madinah Tulungagung

Pada awalnya BTM Surya Madinah didirikan atas dasar organisasi muhammadiyah yang berfungsi untuk pembiayaan dan penyaluran dana kepada masyarakat umum tidak hanya untuk kalangan kelompok muhammadiyah tapi juga untuk semua basis organisasi, dan untuk semua umat Islam pada umumnya. BTM Surya Madinah merupakan BTM yang dinaungi dan didukung oleh Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah. Koperasi Syariah BTM Surya Madinah didirikan pada tanggal 1 April

2002 dan dikukuhkan sebagai koperasi berbasis syariah BTM Surya Madinah dengan Surat Keputusan Kepala Kantor dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM dengan akta penderian BH Nomor: 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002.

Adapun dasar pendirian Koperasi Syariah BTM Surya Madinah adalah:

- a. Undang-undang RI No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- b. Peraturan Pemerintah RI No. 9 tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
- c. Peraturan Pemerintah RI No. 33 tahun 1998 tentang Pelaksanaan Modal Penyertaan pada Koperasi.
- d. Keputusan Menteri Koperasi dan PPK Republik Indonesia No. 019/BH/MI/VII/1998 tanggal 24 Juli 1998.
- e. Keputusan Menteri Negara Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah RI No. 20/PAD/MENEG I/II/2002 tertanggal 15 Februari 2002.
- f. Keputusan Menteri Negara Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah RI No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) tanggal 10 September 2004.

- g. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 11/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Petunjuk pelaksanaan Pemupukan Modal Penyertaan pada Koperasi
- h. Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 16/Per/M.KUKM/IX/2015, tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Bertujuan membina dan mengembangkan usaha kecil atau sektor formal. Sekaligus meningkatkan kualitas kehidupan umat, beroperasi berdasarkan ketentuan syariah (pola bagi hasil) dengan mengacu pada prinsip – prinsip manajemen perbankan syariah menjalin kerjasama dengan instansi / organisasi terkait (Depkop PKM, PT Jamsostek, YBMM, LAZIZ). Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM) Surya Madinah beralamatkan jalan Wahid Hasyim No. 48 sampai sekarang. BTM Surya memiliki 3 kantor cabang dan 5 kantor kas, yaitu kantor cabang di Pakel, kantor cabang Ngantru dan kantor cabang Rejotangan.

Sedangkan kantor kasnya adalah kantor kas Pojok dan Pucung Lor, kantor kas Pagerwojo, kantor kas Pucanglaban. Dinamakan Surya Madinah, karena kata “Surya” berasal dari lambang logo Muhammadiyah, sedangkan kata “Madinah” merupakan singkatan dari ”Maju, dinamis dan amanah”. Dengan motto amanah dan barokah yang dilihat dari dua sisi yakni, amanah dari penghimpun dana yang berarti bertanggung jawab dan dipercaya dalam menghimpun dana masyarakat.

Barokah dari segi pembiayaan dengan harapan pembiayaan yang diberikan kepada anggota menjadi barokah. Koperasi Syariah BTM Surya Madinah didirikan dengan maksud untuk meningkatkan anggota pada khususnya dan warga masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian daerah dan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur berlandaskan Syariat Islam.

Visi Koperasi Syariah BTM Surya Madinah:

- a. Menciptakan industry jasa keuangan yang sehat dan berkelanjutan dengan tetap berorientasi pasar.

Misi Koperasi Syariah BTM Surya Madinah:

- a. Menyediakan jasa pelayanan keuangan kepada anggota dan masyarakat berpenghasilan rendah serta usaha mikro.
- b. Meningkatkan efesiensi usaha kecil dan menengah dan lembaga pendukung lainnya.
- c. Meningkatkan kualitas SDI anggota menjadi lebih professional dan Islami.
- d. Memperluas dan memperbesar pangsa pasar usaha anggota dan masyarakat lapisan bawah.
- e. Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya

Sedangkan Kegiatan usaha kopsyah BTM Surya Madinah yaitu:

- a. Menjalankan usaha dibidang simpan pinjam secara berkelanjutan.

- b. Layanan jasa pembayaran rekening listrik, telepon, PAM, dan kegiatan pelatihan, pendidikan, informasi untuk kepentingan pengelola, pengurus, anggota dan warga masyarakat.
- c. Menjalankan USAHA bidang pembiayaan pemilikan kendaraan dan konsumtif. BTM Surya Madinah memberikan permodalan kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan system bagi hasil dengan system syariah, terbukti BTM Surya Madinah makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif.

2. STRUKTUR ORGANISASI BTM SURYA MADINAH

a. Badan Pengawas Syariah

Koordinator	: Drs. Arief Sujono Pribadi
Anggota	: Marsyudi Al Asyhari, S.Sos dr. Bahrudin Budi Santoso

b. Badan Pengurus

Ketua	: Ir. Agus Imam Masa Widigda, DIAT
Sekretaris	: Ir. Bunaya Fauzi Jauhar
Bendahara	: Drs. Dwi Sunarto

c. Susunan Pengelola

Manager	: Nur Syamsu, S.E
Manager Cabang	: Drs. Dwi Purnanto
Manager Cabang	: Hudawi Abror, S.E

Manager Cabang	: Subhan Subhi, S.Ag
Kabag Marketing	: Imam Rubai
SDM dan Umum	: Onang Guncahyo
Staf Marketing	: Bambang Setiawan, S.E
Staf Marketing	: Arief Hermawan
Staf Marketing	: Sri Ari Rofiana
Staf Marketing	:Dewi Asna D.
Staf Marketing	:Adi Sulistyono
Staf Marketing	: M. Andrian
Staf Marketing	:Andri
Staf Marketing	:Vetri Liana Wati
Staf Marketing	: Eva Nasrul Khozi, SE
Staf Marketing	: Arip Wahyudi, SE.
Staf Marketing	: Mugianto
Staf Marketing	: Ahmad Rizani
Staf Marketing	: Suwanto
Staf Marketing	: Agus Irfan
Akunting	: Erdia ning sih Tri Oktasari
Akunting	: Henik Rahayu

Akunting	: Hairina Widayanti, SE
Akunting	: Nina Noviani
Kasir	: Enik Martapia
Kasir	: Marpiah
Kasir	: Enik Nur Ngaini
Kasir	: Dwi Afi'ah
Kasir	: Novia Ika J.
Kasir	: Nur Bainah
Kasir	: Febrina Hertanti
Kasir	: RistaWijayanti
Kasir	: Zulia Kurniawati

d. Karakteristik Karyawan

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel dari KSPPS BTM Surya Madinah sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Anggota

Adapun data mengenai jenis kelamin anggota pada Lembaga KSPPS BTM Surya Madinah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Anggota KSPPS BTM Surya Madinah

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Perempuan	29	60
Laki-laki	20	40
Total	49	100

Sumber : Pengolahan Data Peneliti, 2017

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jenis kelamin anggota yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang terbanyak adalah anggota perempuan dibandingkan dengan anggota laki-laki yakni 20 orang atau 40%.

b. Usia anggota

Adapun data mengenai usia anggota KSPPS BTM Surya Madinah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

Usia Anggota KSPPS BTM Surya Madinah

Usia Responden	Jumlah	Prosentase (%)
25 tahun – 35 tahun	15	31
35 tahun – 45 tahun	16	33
45 tahun ke atas	18	36
Total	49	100

Sumber : Pengolahan Data Peneliti, 2017

Dari data diatas dapat diketahui bahwa usia anggota yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang terbanyak adalah anggota usia 45 tahun ke atas sebanyak 18 orang atau 36%.

c. Tingkat Pendidikan Anggota

Adapun data mengenai tingkat pendidikan Anggota KSPPS BTM Surya Madinah adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tingkat Pendidikan Anggota KSPPS BTM Surya Madinah

Jenis Usaha	Jumlah	Prosentase (%)
SD	6	13
SMP	13	26
SMA	21	43
S1-S3	9	18
Total	49	100

Sumber : Pengolahan Data Peneliti, 2017

Dari data diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan anggota yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang terbanyak adalah anggota dengan lulusan SMA yakni 21 orang atau 43%.

b) Pengujian Hipotesis

1) Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap pengaruh yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu pengaruh. Dalam penelitian ini kriteria dari validitas yaitu koefisien korelasi masing–masing pertanyaan sama atau lebih besar dari 0,3 maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

Berikut hasil dari pengujian validitas pada kuesioner yang disebarkan pada KSPPS BTM Surya Madinah sebagai berikut :

Tabel 4.4

Hasil Uji Validitas pada KSPPS BTM Surya Madinah

Variabel	No. Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Produk (X1)	Item 1	0,794	Valid
	Item 2	0,697	Valid
	Item 3	0,643	Valid
	Item 4	0,725	Valid
<i>Tengibles</i> (X2)	Item 1	0,708	Valid
	Item 2	0,697	Valid
	Item 3	0,455	Valid
	Item 4	0,704	Valid
Pelayanan <i>Frontliner</i> (X3)	Item 1	0,732	Valid
	Item 2	0,688	Valid
	Item 3	0,505	Valid
	Item 4	0,677	Valid
Kepuasan Anggota (y)	Item 1	0,714	Valid
	Item 2	0,653	Valid
	Item 3	0,727	Valid
	Item 4	0,768	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3, dalam

penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran, untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas KSPPS BTM Surya Madinah

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
X1	0,784	Reliabel
X2	0,752	Reliabel
X3	0,742	Reliabel
Y	0,784	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

3) Uji Asumsi Klasik

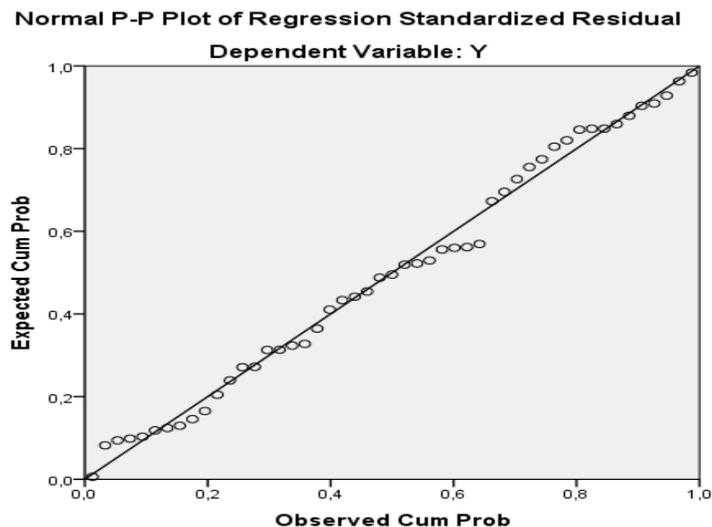
a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dimaksudkan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau berdistribusi normal, uji normalitas data dengan gambar P-PLOT adalah dengan melihat persebarab

titik (data) pada sumbu diagonal, jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tersebut tidak memenuhi asumsi normalitas.¹

Berikut adalah hasil pengujian dengan menggunakan pendekatan P-PLOT :

Gambar 4.1
Uji Normalitas Data KSPPS BTM Surya Madinah



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Kesimpulan dari gambar diatas adalah, dapat dilihat bahwa titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi asumsi normalitas.

¹ [Googleweblight.com/?lite_url=http://www.konsistensi.com/2014/08/uji-normalitas-grafik-histogram-plot](http://www.konsistensi.com/2014/08/uji-normalitas-grafik-histogram-plot). Diakses tanggal 25 Februari 2017 pukul 19.04 WIB

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dikatakan adanya multikolonieritas jika nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0,1 maka model terbebas dari multikolinieritas.

Tabel 4.6

Uji Multikolinearitas KSPPS BTM Surya Madinah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	8,687	3,874		2,242	,030		
X1	,318	,141	,319	2,251	,029	,970	1,031
X2	,029	,152	,027	,189	,851	,952	1,050
X3	,107	,148	,104	,726	,472	,951	1,051

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Keterangan dari tabel diatas adalah :

1. Nilai Tolerance $0,970 > 0,1$ serta nilai VIF 1,031 (variabel X1)
2. Tolerance $0,952 > 0,1$ serta nilai VIF 1,050 (variabel X2)
3. Tolerance $0,951 > 0,1$ serta nilai VIF 1,051 (variabel X3)

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinealitas pada masing-masing variabel.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedostisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Gambar 4.2

Uji Heteroskedostisitas KSPPS BTM Surya Madinah



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Keterangan dari gambar diatas terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedatisitas.

2. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Hasil pengujian pengaruh variabel independent (produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner*) terhadap variabel dependent (kepuasan anggota) dengan menggunakan uji regresi linier berganda disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.7
Uji Regresi Linier Berganda KSPPS BTM Surya Madinah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,687	3,874		2,242	,030
1 X1	,318	,141	,319	2,251	,029
X2	,029	,152	,027	,189	,851
X3	,107	,148	,104	,726	,472

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Keterangan dari tabel diatas adalah :

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresinya adalah $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$

$$Y = 8,687 + 0,318X_1 + 0,029X_2 + 0,107X_3 + E$$

1. Konstant sebesar 8,687 artinya apabila produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* dianggap konstan maka ke[uasan anggota 8,687 satu satuan.
2. Nilai X1 sebesar 0,318 artinya apabila kualitas produk naik sebesar satu satuan maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,318 satu satuan. Tanda positif pada angka 0,318 menunjukkan bahwa hubungan antara X1 dan Y adalah hubungan yang positif.

3. Nilai X2 sebesar 0,029 artinya apabila *tangibles* naik sebesar satu satuan maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,029 satu satuan. Tanda positif pada angka 0,029 menunjukkan bahwa hubungan antara X2 dan Y adalah hubungan yang positif.
4. Nilai X3 sebesar 0,107 artinya apabila pelayanan *frontliner* naik sebesar satu satuan maka kepuasan anggota akan meningkat sebesar 0,107 satu satuan. Tanda positif pada angka 0,107 menunjukkan bahwa hubungan antara X3 dan Y adalah hubungan yang positif.

3. Koefisien Korelasi

Setelah pengujian asumsi klasik dilakukan pengujian yang selanjutnya yaitu menghitung nilai koefisien korelasi product-moment dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.8

Uji Koefisien Korelasi Product-moment Di KSPPS BTM Surya Madinah

		X1	X2	X3	Y
X1	Pearson Correlation	1	,110	,113	,334*
	Sig. (2-tailed)		,450	,439	,019
	N	49	49	49	49
X2	Pearson Correlation	,110	1	-,176	,044
	Sig. (2-tailed)	,450		,227	,764
	N	49	49	49	49
X3	Pearson Correlation	,113	-,176	1	,135
	Sig. (2-tailed)	,439	,227		,354
	N	49	49	49	49
Y	Pearson Correlation	,334*	,044	,135	1
	Sig. (2-tailed)	,019	,764	,354	
	N	49	49	49	49

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Keterangan dari tabel diatas adalah sebagai berikut :

1. Korelasi antara X1 dan Y adalah 0,334, hubungan antara X1 (produk) dengan Y (kepuasan anggota) berada dalam kategori lemah. Semestara nilai yang positif mengiindikasikan antara X1 dengan Y adalah searah (semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula kepuasan anggota).
2. Korelasi antara X2 dan Y adalah 0,044 , hubungan antara X2 (*tangibles*) dengan Y (kepuasan anggota) berada dalam kategori sangat lemah. Semestara nilai yang positif mengiindikasikan antara X2 dengan Y adalah searah (semakin baik *tangibles* maka semakin tinggi pula kepuasan anggota).
3. Korelasi antara X3 dan Y adalah 0,135, hubungan antara X3 (pelayanan *frontliner*) dengan Y (kepuasan anggota) berada dalam kategori sangat lemah. Semestara nilai yang positif mengiindikasikan antara X3 dengan Y adalah searah (semakin baik pelayananan yang diberikan oleh *frontliner* maka semakin tinggi pula kepuasan anggota).

4. Koefisien Determinan

Setelah diketahui nilai r selanjutnya adalah menghitung koefisien determinansinya, dimana koefisien determinansi ini untuk

mencari besar kecilnya presentase hubungan antara variabel dependen terhadap variabel independen, penghitungannya dilakukan seperti dibawah ini :

Tabel 4.9

Uji Koefisien Determinan Di KSPPS BTM Surya Madinah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,349 ^a	,122	,063	1,778

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Keterangan dari tabel diatas adalah :

1. Diketahui bahwa nilai R adalah 0,349, kalau diinterpretasikan korelasi gabungan korelasi lemah, kemudian nilai R Square sebesar 0,122 hal ini berarti kepuasan anggota dipengaruhi oleh produk, *tangibles* dan pelayanan *frontliner* sebesar 12,2% dan sisanya 87,8% dipengaruhi oleh hal-hal lain yang tidak diteliti

5. Uji Hipotesis

a. Uji T

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 positif 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. $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima
- b) Nilai Sig. $\leq \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak atau menerima H_a .

Tabel 4.10

Uji T Data KSPPS BTM Surya Madinah

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,687	3,874		2,242	,030
	X1	,318	,141	,319	2,251	,029
	X2	,029	,152	,027	,189	,851
	X3	,107	,148	,104	,726	,472

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Keterangan dari tabel diatas adalah sebagai berikut :

- 1) Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi: ”produk berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota”. Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh yang positif dari produk terhadap kepuasan anggota.

H_a : ada pengaruh yang positif dari produk terhadap kepuasan anggota.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,029, dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar $0,029 < 0,05$) yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a dan t_{tabel} sebesar 1,678, jadi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,251 > 1,678$) Dengan demikian, maka menolak H_0 .

- 2) Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi: "tangibles berpengaruh yang positif terhadap kepuasan anggota". Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh yang positif dari *tangibles* terhadap kepuasan anggota.

H_a : ada pengaruh positif dari *tangibles* terhadap kepuasan anggota.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,189 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,851, dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar $0,851 > 0,05$) berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, dan t_{tabel} sebesar 1,678, jadi diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,189 < 1,678$) Dengan demikian, maka menerima H_0 .

3) Pada rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi:
”pelayanan *frontliner* berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota”.

Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh yang positif dari pelayanan *frontliner*
terhadap kepuasan anggota.

H_a : ada pengaruh yang positif dari pelayanan *frontliner* terhadap
kepuasan anggota.

Dari nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,726 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,472, dengan menggunakan batas signifikansi 0,05, nilai signifikansi tersebut berada di atas taraf 5% (sebesar $0,472 > 0,05$) berarti H_0 diterima dan H_a ditolak, dan t_{tabel} sebesar 0,726, jadi diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,726 < 1,678$)

Dengan demikian, maka menerima H_0 .

b. Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi serentak digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. 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. $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima
- b) Nilai Sig. $\leq \alpha$ (0,05) maka H_a ditolak atau menerima

Berikut adalah hasil Uji F pada KSPPS BTM Surya Madinah dalam tabel ANOVA:

Tabel 4.11
Uji F Data KSPPS BTM Surya Madinah

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	19,757	3	6,586	2,083	,116 ^b
	Residual	142,243	45	3,161		
	Total	162,000	48			

a. Dependent Variable: Y

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

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Keterangan dari tabel diatas adalah :

Berdasarkan tabel ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 2,083 dengan tingkat signifikansi 0,116. Dengan demikian karena nilai $Sig. > \alpha$ (0,05), berarti menolak H_a . Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya. Telah diketahui F_{hitung} sebesar 2,083. F_{tabel} dapat dicari pada tabel statistik pada signifikansi 0,05, $df1 = k-1$ atau $4-1 = 3$, dan $df2 = n-k$ atau $49-4 = 45$ (k adalah jumlah

variabel). Didapat adalah 2,81. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

$F_{hitung} < F_{tabel}$ ($2,083 < 2,81$) berarti menolak H_0 atau menerima H_a .

