

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

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

##### **1. Sejarah BMT Pahlawan Tulungagung**

Sejak berhasil berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada tanggal 1 November 1991 untuk terus tumbuh dan berkembang serta selamat dari badai krisis ekonomi yang terjadi sejak tahun 1997, telah mengilhami pemerintah untuk memberikan perhatian yang cukup dan mengaturnya secara lebih luas dalam undang undang, serta memacu segera berdirinya bank-bank syariah yang lain baik dalam bentuk Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) maupun Windows Syariah untuk bank umum.

Kehadiran Bank Muamalat Indonesia, membuat masyarakat sadar akan pola hidup sesuai dengan nilai-nilai Islam. Akan tetapi, operasionalisasi BMI kurang menjangkau usaha masyarakat kecil dan menengah. Sehingga mendorong munculnya sebuah lembaga keuangan syariah yang dapat menolong kelompok mayoritas yakni pengusaha kecil mikro. Lembaga yang tidak terjebak pada permainan bisnis untuk keuntungan pribadi, tetapi membangun kebersamaan untuk mencapai kemakmuran bersama. Lembaga tersebut adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)

BMT Pahlawan Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT Pahlawan hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah islam, yakni sistem bagi hasil/tanpa bunga. BMT Pahlawan berdiri pada 9

Juni 1996 dan beroperasi sejak tanggal 10 Nopember 1996. Diresmikan oleh bapak Bupati Tulungagung Drs. H. Jaipudin said dengan disaksikan oleh seluruh unsur Muspida dan para tokoh masyarakat Tulungagung.<sup>161</sup> Berdirinya BMT Pahlawan Tulungagung ini berlatar belakang dari beberapa hal, yaitu:

- a. Banyak sektor uasaha kecil masyarakat yang tidak terjangkau oleh bank bank besar baik dari agunan ataupun jaminan.
- b. Rumitnya birokrasi dan prosedur pengajua modal yang ditetapkan oleh pihak bank.
- c. Menjamurnya rentenir dan sebagian orang memiliki harta berlebihan meminjamkannya kepada masyarakat dengan cara ilegal.

Tanggal 14 April 2010, BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/ XVI.291/115/2010 dengan menempati kantor pusat di Jl.R Abdul Fatah (Ruko ngemplak no.33) Tulungagung. sampai saat ini BMT Pahlawan telah membuka tiga kantor cabang serta 1 Pokusma. BMT Pahlawan cabang Bandung (komplek ruko stadion bandung No.14), cabang Gondang (komplek stadion gondang No.1), BMT Pahlawan cabang Ngunut (Jl. Raya Ngunut No.40), serta kantor Pokusma di Notorejo Gondang Tulungagung.<sup>162</sup>

---

<sup>161</sup> Buku laporan Rapat Anggota Tahunan ( RAT ) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

<sup>162</sup> Buku laporan Rapat Anggota Tahunan ( RAT ) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

## 2. Profil Perusahaan

Sebagaimana telah dipaparkan dimuka bahwa BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan *Baitul Maal* (Lembaga Sosial dakwah/ non profit) dan *Baitut Tamwil* (Lembaga Usaha/ profit). *Baitul Maal* adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infak, shodakoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infak, shodakoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (delapan asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf, sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak –anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. *Baitut Tamwil* adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan/tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha–usaha yang produktif.

Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan system bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga ekonomi keuangan syariah. Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK/PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan

dari Bank Indonesi (BI) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT–BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT Pahlawan memberikan permodalan kepada para Pengusaha kecil dan mikro dengan system bagi hasil. Dengan system ini mereka merasa lebih pas. Sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya jumlah pinjaman. Namun didasarkan jumlah keuntungan mereka. Dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama. Hal ini berbeda dengan lembaga–lembaga keuangan konvensional yang tidak kenal nasib nasabah. Untung atau rugi tidak peduli yang penting “ bayar bunga “. Inilah ketidakadilan dalam praktek riba yang selama ini menjalar dalam kehidupan.

Dengan system syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 BMT ini hanya bermodalkan 15 juta, kini dalam usianya yang 19 tahun BMT Pahlawan telah berkembang mencapai dengan anggota binaan mencapai 11.772 orang. Mereka terdiri dari para Pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor; Perdagangan, Perikanan, Pegrajin, Pertanian, PKL dan lain–lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donator, berada di seluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekati diri dengan membuka cabang–cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni; Cabang Bandung di (Ruko Stadion Bandung No.14 Bandung), Cabang Gondang di (Komplek Ruko Stadion

Gondang No.1 Gondang), Cabang Ngunut (Jl. Raya Ngunut o. 40 Ngunut) dan cabang Notorejo di (Pokusma di Notorejo, kec. Gondang).

### 3. Visi dan Misi BMT Pahlawan

#### a. Visi

BMT memiliki visi mewujudkan masyarakat di sekitar yang selamat damai dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga usaha BMT dan POKUSMA yang maju dan berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berhati-hati.

#### b. Misi

BMT memiliki misi mengembangkan POKUSMA dan BMT yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berkehati-hatian segingga terwujud di sekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera.

### 4. Susunan Kelembagaan

Untuk menjalankan roda organisasi, BMT Pahlawan di kendalikan oleh 3 orang Dewan Pengawas dan 5 orang Dewan Pengurus dan karyawan sebagaimana berikut. Adapun susunan kelembagaan BMT Pahlawan Tuungagung adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Susunan Pengawas BMT Pahlawan Tulungagung**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Alamat</b>	<b>Jabatan</b>
1.	Drs. H Murtadlo	Tulungagung	Pengawas Syariah
2.	H Muljono. SH	Tulungagung	Pengawas Manajemen
3.	H Chamim Badruzzaman	Tulungagung	Pengawas Keuangan

*Sumber: diolah dari RAT BMT Pahlawan*

**Tabel 4.2****Susunan Pengurus BMT Pahlawan Tulungagung**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Dr. H. Iaitupa Abdul Muthalib, Sp. PD	Tulungagung	Ketua
2.	Drs. Affandi	Kediri	Wakil Ketua
3.	Drs. H. Siswadi, MA	Tulungagung	Sekretaris
4.	Dr. H. Anang Imam, M. Kes	Tulungagung	Wakil Sekretaris
5.	Hj. Ir. Harmi Sulistyorini	Tulungagung	Bendahara

Sumber: diolah dari RAT BMT Pahlawan

**Tabel 4.3****Pengelola/ Karyawan BMT Pahlawan**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	H. Nyadin, MAP	Tulungagung	Manajer Umum
2.	Dyah Iskandiana, S.Ag	Tulungagung	Kabag Keuangan
3.	Feri Yeti, SE	Tulungagung	Bagian Pembukuan
4.	Mispono, SE	Tulungagung	Bagian Pembiayaan
5.	Ariful Fauzi, SE.Sy	Blitar	Bagian ZISWAF
6.	Miftahul Jannah, SE	Tulungagung	Bagian Data dan Informasi
7.	Agus Efendi	Tulungagung	Monitoring dan Penagihan
8.	Juprianto, S.Ag	Tulungagung	Pimpinan pokusma Notorejo
9.	Dewi Khusnul Khotimah, S.HI	Tulungagung	Administrasi
10.	Maratul Anisa, S.E	Tulungagung	Kasir Cabang Ngunut
11.	Nungky Suryandari S.HI	Tulungagung	Kasir Cabang Mbandung
12.	Arini Hidayati, SE.Sy	Tulungagung	Kasir Cabang Gondang
13.	Saiful Anwar	Tulungagung	Marketing
14.	Fatkhur R. Albanjari	Trenggalek	Marketing

Sumber: diolah dari RAT BMT Pahlawan

Berdasarkan struktur organisasi pengurus BMT Pahlawan Tulungagung diatas, maka dapat dijelaskan peran masing-masing pengurus sebagai berikut:

a. Pengawas

Pengawas mempunyai wewenang mengatasi jalannya BMT sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Pengawas

bertugas meneliti produk-produk yang ditawarkan BMT dan membuat rekomendasi produk baru BMT.

b. Pembina

Pembina melakukan evaluasi kondisi yang ada di lapangan dan praktik sehari-hari yang berlangsung dalam kegiatan BMT.<sup>163</sup> Pembina bertugas memberikan masukan kepada manajemen dalam hal diperlakukannya pembenahan, perbaikan, koreksi baik yang menyangkut system, prosedur maupun aspek managerial.

c. Pengurus

Pengurus berwenang mewakili anggota (pendiri), pengurus berwenang untuk memastikan jalannya tindakan BMT dan membuat kebijakan umum serta melakukan pengawasan pelaksanaan kegiatan BMT sehingga sesuai dengan tujuan. Pengurus bertugas menyusun kebijakan untuk *BMT* dan melakukan pengawasan kegiatan dalam bentuk, persetujuan pembiayaan untuk suatu jumlah tertentu, pengawasan tugas manajer (pengelola) dan memberikan persetujuan terhadap produk – produk yang akan ditawarkan kepada anggota

d. Manajer Umum

Manajer berwenang untuk memimpin jalannya *BMT* sehingga sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang di gariskan oleh pengurus. Manajer bertugas membuat rencana kerja secara periodik, yang meliputi, (rencana pemasaran, rencana pembiayaan, rencana biaya

---

<sup>163</sup> Buku laporan Rapat Anggota Tahunan ( RAT ) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

operasional, rencana keuangan). Manajer juga membuat kebijakan khusus dengan kebijakan umum yang digariskan oleh pengurus, pemimpin dan mengarahkan kegiatan yang dilakukan oleh staf, membuat laporan secara periodik kepada pengurus, berupa :

- 1) Laporan pembiayaan baru
- 2) Laporan perkembangan pembiayaan
- 3) Laporan keuangan

e. Bagian Kasir

Bertugas sebagai penerima uang dan juru bayar dan bertugas menerima atau menghitung uang dan membuat bukti penerimaan, melakukan pembayaran sesuai dengan pemerintah ketua, melayani dan membayar pengambilan simpanan, membuat buku khas kejadian setiap akhir jam kerja menghiyung uang yang ada dan meminta pemeriksaan dari ketua.

f. Bidang pemasaran

Bertugas melakukan kegiatan pemasaran produk-produk pelayanan BMT kepada anggota dan masyarakat. Pemasaran bertugas menyusun rencana pemasaran, melakukan pemasaran terhadap produk-produk BMT, melakukan analisa hasil pemasaran, membuat laporan perkembangan pemasaran.

g. Bidang Pembiayaan

Bertugas melakukan kegiatan pelayanan kepada anggota serta melakukan pembinaan agar pembiayaan yang diberikan tidak macet.

Bertugas menyusun rencana pembiayaan menerima usulan dan melakukan wawancara analisa pembiayaan, menganalisa proposal pembiayaan anggota, mengajukan persetujuan pembiayaan kepada manajer umum, melakukan administrasi pembiayaan, melakukan pembinaan terhadap anggota, membuat laporan perkembangan pembiayaan

h. Bagian tabungan

Bertugas melaksanakan kegiatan menghimpun dana anggota dan berbagai sumber lainnya untuk memperbesar modal BMT serta meyalurkannya dalam pembiayaan untuk meningkatkan profitabilitas BMT. Dan bertugas untuk merencanakan produk produk simpanan, melakukan analisa data simpanan. melakukan pembinaan anggota, membuat laporan perkembangan simpanan

i. Bidang Pembukuan

Menangani administrasi keuangan, menghitung bagi hasil, serta menyusun laporan keuangan. mengerjakan jurnal buku besar, menyusun neraca percobaan, melakukan perhitungan bagi hasil simpanan dan pembiayaan, menyusun laporan keuangan secara periodik.

j. Bidang ZIS

Menangani administrasi keuangan zakat, infak , shodaqoh, serta menyusun laporan keuangan. Mempunyai tugas, menyusun rencana bagian ZIS, melayani penerimaan dan pengeluar ZIS, menyusun laporan perkembang ZIS

k. Petugas lapangan

Memberikan penilaian atas analisa terhadap nasabah. Petugas lapangan mempunyai tugas melakukan survey nasabah pembiayaan, melaksanakan penagihan terhadap nasabah pembiayaan yang menunggak.

**5. Kondisi Fisik**

Kondisi fisik BMT Pahlawan Pusat adalah memiliki Gedung dengan Luas 4x8 meter berlantai 2 yaitu sebagai berikut:

- a. Bagian depan kantor terdapat teras dengan ukuran 4 x 1 meter.
- b. Bagian tengah kantor adalah ruang utama seluas 4 x 4 meter yang didalamnya terdapat sebuah meja front office dengan 3 buah computer, ruang tersebut digunakan sebagai tempat transaksi antara nasabah dan pihak BMT Pahlawan Tulungagung dan sebagai tempat administrasi keuangan.
- c. Bagian belakang kantor terdapat ruang seluas 4 x 3 meter yang berfungsi sebagai ruang manajer dan ruang divisi data dan informasi disamping itu juga sebagai ruang istirahat.
- d. Lantai atas digunakan untuk menyimpan semua berkas-berkas kantor.

**6. Produk BMT Pahlawan Tulungagung**

**a. Pembiayaan**

Kegiatan pembiayaan merupakan salah satu produk BMT Pahlawan. Pembiayaan BMT adalah pemberian modal atau menyediakan barang yang dibutuhkan untuk keperluan usaha para pengusaha kecil

agar usaha mereka semakin berkembang. Jadi yang dibiaya BMT adalah usahanya bukan orangnya. Oleh sebab itu dalam setiap pembiayaan berarti telah terjadi akat kerjasama (syirkah) antara BMT (sebagai pemilik modal) dengan pengusaha kecil (sebagai pemakai modal) untuk bersama-sama mengembangkannya usaha. Sebagai lembaga keuangan syariah, tentu saja BMT memakai system yang sesuai syariah Islam. Dalam kerjasama inilah akan diperoleh bagian pendapatan.<sup>164</sup>

Ada berbagai macam jenis pembiayaan yang ditawarkan oleh BMT Pahlawan Tulungagung yang dapat dipilih oleh nasabah sesuai kemampuan mereka dalam mengembalikannya. Berikut syarat-syarat pengajuan pembiayaan pada BMT Pahlawan Tulungagung:

Jika jaminan berupa tanah atau bangunan:

- 1) Foto kopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) suami dan istri
- 2) Foto kopi surat nikah
- 3) Foto kopi jaminan sertifikat
- 4) Foto kopi kartu keluarga
- 5) Foto kopi pajak
- 6) Mengisi surat pengajuan pembiayaan yang telah disediakan oleh lembaga

Jika jaminan berupa BPKB kendaraan:

- 1) Foto kopi KTP suami dan istri
- 2) Foto kopi surat nikah

---

<sup>164</sup> Buku laporan Rapat Anggota Tahunan ( RAT ) BMT Pahlawan Tulungagung Tahun 2014

- 3) Foto kopi jaminan berupa BPKB/STNK
- 4) Foto kopi kartu keluarga
- 5) Foto kopi surat kepemilikan jaminan atau kuitansi pembelian jaminan
- 6) Mengisi surat pengajuan pembiayaan yang telah disediakan oleh lembaga

Adapun berbagai jenis pembiayaan di BMT Pahlawan Tulungagung yaitu:

- 1) Pembiayaan *Musyarakah* adalah pembiayaan dengan akad sirkah / kerjasama antara BMT dengan anggota/Nasabah dengan modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT Pahlawan Tulungagung atau penyertaan modal. Dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan.
- 2) Pembiayaan *Mudharabah* adalah pembiayaan dengan akad/ kerjasama antara BMT dengan anggota/ nasabah yang memiliki usaha dengan ketentuan modal sseluruhnya dari BMT. Hasil keuntungan usaha di bagi sesuai kesepakatan.
- 3) Pembiayaan *Murabahah* adalah sistem pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

- 4) Pembiayaan *Bai'Bitsaman Ajil* adalah system pembiayaan dengan akad jual beli , dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT Pahlawan Tulungagung menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT Pahlawan Tulungagung dengan pembayaran diangsur. Mengenai besarnya angsuran dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- 5) Pembiayaan *Qordul Hasan* adalah pinjaman kebijakan, yakni pinjaman dari BMT kepada anggota tanpa dikanakan jasa atau bagi hasil. Pinjaman ini diberikan dalam keadaan tertentu, misalnya untuk orang miskin, orang sakit untuk *fii sabilillah*, biaya sekolah, untuk dakwah dll.

#### **b. Simpanan / Tabungan**

Jenis tabungan yang disediakan oleh BMT Pahlawan Tulungagung juga ada bermacam-macam. Berikut syarat untuk membuka tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung:

- 1) Foto kopi KTP
- 2) Foto kopi KTP ahli waris
- 3) Isi formulir pembukaan tabungan yang telah disediakan
- 4) Isi formulir daftar anggota

Adapun jenis-jenis simpanan pada di BMT Pahlawan Tulungagung sebagai berikut:

- 1) Simpanan Pokok yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru BMT Pahlawan Tulungagung.
- 2) Simpanan Wajib yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.
- 3) Simpanan Pokok Khusus (Saham) yaitu simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan pemupukan modal BMT Pahlawan Tulungagung simpanan ini tidak bisa diambil kecuali dalam keadaan tertentu. Simpanan ini akan memperoleh Deviden (Pembagian SHU) tiap tahun.
- 4) Simpanan Sukarela dengan pola mudharabah, ada 2 macam :
  - a) Simpanan *Mudharabah* biasa yaitu simpanan anggota BMT Pahlawan Tulungagung yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu waktu serta jumlah pengembilannya tidak dibatasi.
  - b) Simpanan *Mudharabah* berjangka ( deposito) yaitu simpanan anggota BMT Pahlawan Tulungagung yang jumlahnya tertentu dan jangka waktu pengambilannya ditentukan pula sesuai kesepakatan antara penabung dengan pihak BMT Pahlawan Tulungagung. Misalnya jangka 1 bulan , 3 bulan 6 bulan, 24 bulan dan seterusnya.

- 5) Simpanan investasi Khusus yakni simpanan khusus bagi perorangan/kolektif jangka waktu minimal 5 tahun dan , akan memperoleh bagi hasil khusus yang dapat diambil setiap bulan.
- 6) Simpanan Haji yakni simpanan khusus bagi perorangan yang telah mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji. Insyaallah dengan menyisihkan Rp 500.000,- tiap bulan penabung akan dapat menunaikan ibadah haji.
- 7) Simpanan Pensiun yakni simpanan khusus bagi perorangan yang bisa diambil jika yang bersangkutan telah pensiun

### **c. Pengelolaan Zakat, Infaq, Shodaqoh Dan Wakaf**

Sebagaimana dijelaskan dimuka bahwa kegiatan Baitul Maal BMT Pahlawan Tulungagung adalah mengumpulkan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah dari para Aghniya; dan menyalurkannya kepada golongan 8 asnaf serta anak – anak yatim piatu dan kaum dhuafa' lainnya. Dasar pelaksanaan Program ini adalah Undang-undang RI nomor 38 tahun 1999 tentang Pengelolaan Zakat, dimana dengan UU tersebut BMT Pahlawan Tulungagung secara legal dapat berperan sebagai lembaga amil Zakat (LAZ) yang berfungsi pengumpul, pengelola sekaligus penyalur zakat, infaq, shodaqoh, hibah dan sejenis.

### **B. Deskripsi Data Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung dari BMT Pahlawan Tulungagung yang berjumlah 11.772 orang. Adapun sampel yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 orang responden dengan

teknik *probability sampling* dengan *sampel random* atau sampel yang diambil secara acak dan rumus yang digunakan untuk menghitung sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin (10%). Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan.

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 karakteristik, diantaranya yakni:

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.4**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	48	48%
<b>Total</b>		99	99%

*Sumber: data primer penelitian diolah 2017*

Dari tabel 4.4 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada nasabah BMT Pahlawan Tulungagung hasilnya adalah 51 orang atau 51% untuk responden jenis kelamin laki-laki dan 48 orang atau 48% untuk responden jenis kelamin perempuan. Terdapat perbandingan jumlah nasabah tabungan antara laki-laki dan perempuan, dimana nasabah laki-laki lebih banyak 7% dibandingkan dengan nasabah perempuan. Hal ini membuktikan bahwa, minat melakukan transaksi di BMT Pahlawan untuk nasabah laki-laki lebih besar daripada minat nasabah perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.5**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1	17-25	4	4%
2	26-30	23	23%
3	31-35	30	30%
4	>35	42	42%
<b>Total</b>		99	99%

*Sumber: data primer penelitian diolah 2017*

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan usia terakhir pada nasabah BMT Pahlawan Tulungagung didominasi oleh responden usia (>35). Dimana nasabah usia 31-35 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 30 orang atau 30%, usia 26-30 tahun sebanyak 23 orang atau 23%, usia 17-25 tahun sebanyak 4 orang atau 4%. Karakteristik responden berdasarkan usia ini menunjukkan bahwa nasabah BMT Pahlawan Tulungagung diminati dari berbagai usia.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

**Tabel 4.6**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	PNS	10	10%
2	Pegawai Swasta	15	15%
3	Mahasiswa/ Pelajar	3	3%
4	Wiraswasta	63	63%
5	Lain-lain	18	18%
<b>Total</b>		99	99%

*Sumber : data primer penelitian diolah 2017*

Dari tabel 4.6 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada nasabah penabung di BMT Pahlawan Tulungagung didominasi

oleh responden dengan pekerjaan Wiraswasta. Dimana nasabah dengan pekerjaan wiraswasta yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 63 orang atau 63%, PNS sebanyak 10 orang atau 10%, Pegawai swasta sebanyak 15 orang atau 15%, Mahasiswa/Pelajar sebanyak 3 orang atau 3% dan Lain-lain sebanyak 18 orang atau 18%. Tingginya presentase pada pekerjaan wiraswasta sebagai pekerjaan paling banyak dimiliki oleh nasabah BMT Pahlawan Tulungagung menunjukkan bahwa, rata-rata nasabah penabung adalah orang-orang yang memiliki atau membuka usaha sendiri dibidangnya masing-masing.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan

**Tabel 4.7**

**Karakteristik Responden Jumlah Pendapatan**

No	Jumlah Pendapatan	Jumlah	Presentase
1	< Rp 1.000.000	26	26%
2	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	39	39%
3	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	24	24%
4	> Rp 5.000.000	10	10%
<b>Total</b>		99	99%

*Sumber : data primer penelitian diolah 2017*

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa, dari 98 responden dalam penelitian karakteristik berdasarkan jumlah pendapatan yang paling mendominasi adalah nasabah yang berpendapatan 1.000.000 – 2.500.000 sebanyak 39 orang atau 39%. pada pendapatan < 1.000.000 sebanyak 26 orang atau 26%, pada pendapatan 2.500.000 – 5.000.000 sebanyak 24 orang atau 24%, sedangkan sisanya dengan pendapatan > 5.000.000 sebanyak 10 orang atau 10%.

## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

**Tabel 4.8****Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah**

No	Jumlah transaksi	Jumlah	Presentase
1	<1 tahun	10	10%
2	1-2 tahun	12	12%
3	2-3 Tahun	15	15%
4	>3 tahun	62	62%
<b>Total</b>		99%	99%

Sumber : data primer penelitian diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah di BMT Pahlawan Tulungagung didominasi oleh nasabah yang lamanya menjadi nasabah yaitu selama >3 Tahun. Hal ini dibuktikan dari 99 responden yang melakukan transaksi lebih dari 3 tahun sebanyak 62 orang atau 62%, dan nasabah yang melakukan transaksi <1 tahun sebanyak 10 orang atau 10%, sedangkan yang melakukan transaksi 1-2 tahun sebanyak sebesar 12 orang atau 12%. Sedangkan yang melakukan transaksi selama 2-3 tahun sebanyak 15 orang atau 15%.

## 6. Karakteristik Responden Berdasarkan berapa kali melakukan transaksi dalam satu bulan

**Tabel 4.9****Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Transaksi**

No	Jumlah transaksi	Jumlah	Presentase
1	0 kali	0	0%
2	1 kali	35	34%
3	>2 kali	65	65%
<b>Total</b>		99%	99%

Sumber : data primer penelitian diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan berapa kali melakukan transaksi dalam satu bulan di BMT Pahlawan Tulungagung didominasi oleh nasabah yang lamanya menjadi nasabah yaitu selama >2 kali. Hal ini dibuktikan dari 99 responden yang melakukan transaksi lebih dari 2kali sebanyak 65 orang atau 65%, dan nasabah yang melakukan transaksi 1 kali sebanyak 34 orang atau 34%.

### C. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ), dan variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) dengan penelitian seluruh nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung. Berdasarkan pada hasil penelitian dari tiga variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran tanggapan 99 nasabah sebagai responden. Dan berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan para responden.

**Tabel 4.10**

#### **Data Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan( $X_1$ )**

Indikator / Item	Skor Jawaban				
	5	4	3	2	1
<b>a. Rellability (Kehandalan)</b>					
1. Kesiapan karyawan dalam menangani nasabah	8	53	38	0	0
2. Karyawan melayani nasabah dengan cepat	8	54	36	1	0
<b>b. Assurance (Jaminan)</b>					
1. Karyawan mempunyai pengetahuan dalam menjawab pertanyaan nasabah	9	49	41	0	0
2. Karyawan mempunyai ketrampilan dan tanggung jawab dalam bekerja	10	50	39	0	0
<b>c. Tangibles (Bukti Fisik)</b>					
1. Ruang dan fasilitas yang memadai	10	40	39	10	0
2. Karyawan ramah dalam melayani nasabah	12	55	29	3	0
<b>d. Emphaty (Empati)</b>	18	46	32	3	0

1. Karyawan cepat tanggap saat nasabah dalam kesulitan					
<b>e. Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
1. Karyawan mempunyai perhatian personal kepada nasabah	4	49	40	6	0
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>396</b>	<b>294</b>	<b>23</b>	<b>0</b>
<b>Total %</b>	<b>7,9 %</b>	<b>39,6 %</b>	<b>29,4 %</b>	<b>2,3 %</b>	<b>0%</b>

Sumber : data primer penelitian diolah 2017

Pada tabel 4.10 dapat diketahui bahwa, dari 99 responden nasabah penabung jawaban tertinggi menyatakan Setuju terhadap setiap item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan yang diajukan oleh peneliti dalam bentuk kuesioner. Dimana jawaban sebanyak 396 butir atau 39,6% nasabah yang menjawab Setuju, 294 butir atau 29,4% nasabah menjawab Netral, 79 butir atau 7,9% nasabah menjawab Sangat Setuju, 23 butir atau 2,3% nasabah menjawab Tidak Setuju, sedangkan sisanya 0 butir atau 0% nasabah menjawab Sangat Tidak Setuju. Dengan tanggapan Setuju pada setiap item pernyataan yang diajukan pada variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan, bahwa pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan Tulungagung selama ini telah cukup banyak mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga nasabah pada akhirnya mengambil keputusan untuk tetap melakukan transaksi di BMT Pahlawan Tulungagung. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan tersebut misalkan saja adalah dengan kesiapan karyawan dalam menangani nasabah yaitu dengan cepat dan memberikan tanggapan atas kesulitan nasabah sehingga membuat nasabah lebih puas, nyaman dan selalu melakukan transaksi di BMT Pahlawan tersebut.

Tabel 4.11

Data Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal (X<sub>2</sub>)

Indikator / Item	Skor Jawaban				
	5	4	3	2	1
<b>a. Keterbukaan (<i>Openness</i>)</b>					
1. Karyawan selalu terbuka saat berinteraksi dengan nasabah	11	47	40	1	0
2. Karyan mudah merespon lawan bicara/ nasabah	13	50	34	2	0
3. Karyawan memberikan informasi yang sebenarnya terkait produk-produk BMT	13	44	41	1	0
<b>b. Empati (<i>Empaty</i>)</b>					
1. Karyawan tidak mudah terbawa dengan perasaan lawan bicara / nasabah	8	48	42	1	0
<b>c. Sikap mendukung (<i>Supportiveness</i>)</b>					
1. Karyawan tidak menghakimi perkataan yang yang disampaikan lawan bicara/nasabah	10	53	24	12	0
2. Karyawan tidak memiliki motivasi tertentu yang terpendam	17	56	25	1	0
<b>d. Sikap positif (<i>Positiveness</i>)</b>					
1. Memberikan penilaian yang positif kepada lawan bicara/ nasabah	23	58	18	0	0
<b>e. Kesetaraan (<i>Equality</i>)</b>					
1. Mengkomunikasikan penghargaan dan rasa hormat pada perbedaan pendapat dan keyakinan	20	56	23	0	0
<b>Total</b>	<b>115</b>	<b>412</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>0</b>
<b>Total %</b>	<b>11,5 %</b>	<b>41,2 %</b>	<b>2,4 %</b>	<b>1,8 %</b>	<b>0%</b>

Sumber : data primer penelitian diolah 2017

Pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa, dari 99 responden nasabah jawaban yang tertinggi menyatakan Setuju terhadap setiap item pernyataan pada variabel Komunikasi Interpersonal yang diajukan oleh peneliti dalam bentuk kuesioner. Dimana jawaban sebanyak 412 butir atau 41,2% nasabah yang menjawab Setuju, 115 butir atau 11,5% nasabah menjawab Sangat Setuju, 2,4 butir atau 2,4% nasabah menjawab Netral, sedangkan sisanya 18 butir atau 1,8% nasabah menjawab Tidak Setuju. Dengan tanggapan Setuju pada setiap item pernyataan

yang diajukan pada variabel Komunikasi Interpersonal menunjukkan, bahwa tidak hanya Kualitas pelayanan saja yang mempengaruhi nasabah sehingga nasabah mengambil keputusan untuk melakukan transaksi di BMT Pahlawan Tulungagung, melainkan Komunikasi Interpersonal, juga mempengaruhi nasabah untuk menabung di BMT Pahlawan Tulungagung. Dimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh BMT Pahlawan Tulungagung tersebut salah satunya adalah dengan karyawan memberikan informasi yang sebenarnya terkait produk-produk BMT Pahlawan. adanya informasi itu untuk memasarkan produk-produk yang dimiliki. Dengan adanya informasi tersebut, maka para calon nasabah dapat mengetahui produk-produk apa saja yang dimiliki oleh Bank BMT Pahlawan, sehingga nasabah dapat dengan mudah memilih produk mana yang sesuai dengan keinginan serta kebutuhan mereka.

**Tabel 4.12**

**Diskripsi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

Indikator / Item	Skor Jawaban				
	5	4	3	2	1
<b>a. Say Positive Things (menyampaikan hal positif kepada orang lain)</b>					
1. Saya Mengatakan keunggulan BMT kepada orang lain	16	56	18	9	0
2. Saya tidak mengatakan hal yang negatif tentang BMT kepada orang lain	38	30	25	6	0
<b>b. Recommend Friend (merekomendasikan kepada teman)</b>					
1. Saya menawarkan kepada orang lain untuk menjadi nasabah di BMT	7	53	32	7	0
2. Saya mengajak orang lain untuk menjadi nasabah BMT	10	47	35	7	0
<b>c. Continue Purchasing (transaksi ulang secara terus menerus)</b>					
1. Saya tetap akan melakukan transaksi di BMT	20	46	31	2	0
2. Saya tidak berfikiran untuk beralih ke	28	40	24	7	0

lembaga keuangan lain					
3. Saya meningkatkan jumlah dana di BMT	8	49	37	5	0
4. Saya memberikan ucapan terimakasih kepada BMT	22	51	18	8	0
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>372</b>	<b>220</b>	<b>51</b>	<b>0</b>
<b>Total %</b>	<b>14,9%</b>	<b>37,2%</b>	<b>22%</b>	<b>5,1%</b>	<b>0%</b>

*Sumber: data primer penelitian diolah 2017*

Pada tabel 4.12 diatas, dapat diketahui bahwa, dari 99 responden nasabah penabung jawaban yang tertinggi menyatakan Setuju terhadap setiap item pernyataan pada variabel Loyalitas Nasabah yang yang diajukan oleh peneliti dalam bentuk kuesioner. Dimana jawaban sebanyak 372 butir atau 37,2% nasabah yang menjawab Setuju, 149 butir atau 14,9% menjawab Sangat Setuju, 220 butir atau 22% nasabah menjawab Netral. Dan 51 butir atau 5,1% menjawab Tidak Setuju. Dengan tanggapan Setuju pada setiap item pernyataan yang diajukan pada variabel loyalitas nasabah menunjukkan, bahwa tingkat kepuasan atau loyalitas nasabah dalam melakukan transaksi di BMT Pahlawan sangat tinggi, hal ini terbukti dengan banyaknya nasabah yang meningkatkan jumlah tabungan dan terus menurus kembali menggunakan produk-produk yang dimiliki oleh BMT Pahlawan Tulungagung.

## **D. Hasil Analisis**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument**

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

Setelah data terkumpul, maka langkah yang selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal dan loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

Pengujian pada item-item pernyataan yang diujikan pada responden diuji dengan uji validitas, pengujian validitas dimaksudkan untuk menentukan suatu item layak digunakan dalam uji validitas dilakukan dengan menggunakan *pearson correlation* dan bantuan *software* SPSS Versi 23. dari uji validitas didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

No	Butir Pernyataan	<i>Corrected Item Correlation</i>	R Tabel (N=99), Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,404	0,1663	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,519	0,1663	Valid
3.	Pertanyaan 3	0,352	0,1663	Valid
4.	Pertanyaan 4	0,470	0,1663	Valid
5.	Pertanyaan 5	0,306	0,1663	Valid
6.	Pertanyaan 6	0,301	0,1663	Valid
7.	Pertanyaan 7	0,427	0,1663	Valid
8.	Pertanyaan 8	0,222	0,1663	Valid

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan pada tabel 4.13 diatas, dapat diketahui pertanyaan 1 sampai 8 dari variabel Kualitas Pelayanan adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,1663 atau mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, r tabel di dapat dari jumlah sampel 99 dengan taraf signifikan 5% diperoleh nilai 0,1663 . Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Kualitas pelayanan dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.14

Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X<sub>2</sub>)

No	Butir Pernyataan	<i>Corrected Item Correlation</i>	R Tabel (N=99), Taraf Signifikasi 5%	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,540	0,1663	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,581	0,1663	Valid
3.	Pertanyaan 3	0,510	0,1663	Valid
4.	Pertanyaan 4	0,548	0,1663	Valid
5.	Pertanyaan 5	0,334	0,1663	Valid
6.	Pertanyaan 6	0,393	0,1663	Valid
7.	Pertanyaan 7	0,382	0,1663	Valid
8.	Pertanyaan 8	0,390	0,1663	Valid

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan pada tabel 4.14 diatas, dapat diketahui pertanyaan 1 sampai 8 dari variabel Komunikasi Interpersonal adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,1663 atau mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, r tabel di dapat dari jumlah sampel 99 dengan taraf signifikan 5% diperoleh nilai 0,1663 . Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Komunikasi Interpersonal dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.15

## Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah(Y)

No	Butir Pernyataan	<i>Corrected Item Correlation</i>	R Tabel (N=99), Taraf Signifikasi 5%	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,503	0,1663	Valid

2.	Pertanyaan 2	0,593	0,1663	Valid
3.	Pertanyaan 3	0,578	0,1663	Valid
4.	Pertanyaan 4	0,557	0,1663	Valid
5.	Pertanyaan 5	0,218	0,1663	Valid
6.	Pertanyaan 6	0,556	0,1663	Valid
7.	Pertanyaan 7	0,629	0,1663	Valid
8.	Pertanyaan 8	0,336	0,1663	Valid

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan pada tabel 4.15 diatas, dapat diketahui pertanyaan 1 sampai 8 dari variable Loyalitas Nasabah adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,1663 atau mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, r tabel di dapat dari jumlah sampel 99 dengan taraf signifikan 5% diperoleh nilai 0,1663 . Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Loyalitas Nasabah dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama atau untuk menguji reliabel atau tidaknya instrumen penelitian. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Dari uji validitas dengan bantuan *software* SPSS Versi 23 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.16

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	Butiran Pernyataan	Cronbach Alpha	Taraf Kemantapan Alpha	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,644	0,61	Reliabel
2	Pertanyaan 2	0,618	0,61	Reliabel
3	Pertanyaan 3	0,655	0,61	Reliabel
4	Pertanyaan 4	0,628	0,61	Reliabel
5	Pertanyaan 5	0,670	0,61	Reliabel
6	Pertanyaan 6	0,665	0,61	Reliabel
7	Pertanyaan 7	0,636	0,61	Reliabel
8	Pertanyaan 8	0,684	0,61	Reliabel

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan adalah reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai *Alpha's Cronbach* yang reliabel yaitu dengan nilai 0,61 – 0,80. Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variabel *kualitas pelayanan* untuk butir pernyataan nomor 1 sampai 8 mempunyai nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* lebih besar dari 0,6 dan mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* 0,680 maka dapat di simpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel .

Tabel 4.17

### Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal

No	Butiran Pernyataan	Cronbach Alpha	Taraf Kemantapan Alpha	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,718	0,61	Reliabel
2	Pertanyaan 2	0,709	0,61	Reliabel
3	Pertanyaan 3	0,723	0,61	Reliabel
4	Pertanyaan 4	0,717	0,61	Reliabel
5	Pertanyaan 5	0,760	0,61	Reliabel
6	Pertanyaan 6	0,744	0,61	Reliabel
7	Pertanyaan 7	0,745	0,61	Reliabel

8	Pertanyaan 8	0,744	0,61	Reliabel
---	--------------	-------	------	----------

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel komunikasi interpersonal adalah reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai Alpha's Cronbach yang reliabel yaitu dengan nilai 0,61 – 0,80. Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variabel komunikasi interpersonal untuk butir pernyataan nomor 1 sampai 8 mempunyai nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted lebih besar dari 0,6 dan mempunyai nilai Cronbach's Alpha 0,758 maka dapat di simpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel .

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

No	Butiran Pernyataan	Cronbach Alpha	Taraf Kemantapan Alpha	Keterangan
1	Pertanyaan 1	0,760	0,61	Reliabel
2	Pertanyaan 2	0,744	0,61	Reliabel
3	Pertanyaan 3	0,750	0,61	Reliabel
4	Pertanyaan 4	0,752	0,61	Reliabel
5	Pertanyaan 5	0,802	0,61	Sangat Reliabel
6	Pertanyaan 6	0,751	0,61	Reliabel
7	Pertanyaan 7	0,743	0,61	Reliabel
8	Pertanyaan 8	0,788	0,61	Reliabel

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, nilai Cronbach's Alpha untuk variabel loyalitas nasabah adalah reliabel, hal ini dapat diketahui dari nilai Alpha's Cronbach yang reliabel yaitu dengan nilai 0,61 – 0,80. Dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa untuk variabel loyalitas nasabah untuk butir pernyataan nomor 1 sampai 8 mempunyai nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted lebih besar dari 0,6 kecuali nomor 5 yang menunjukkan lebih dari

0,80 sehingga bersifat sangat reliabel dan mempunyai nilai Cronbach's Alpha 0,786 maka dapat di simpulkan bahwa angket ini bersifat reliabel.

## 2. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas dapat digunakan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Dari uji normalitas dengan bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.19**

### Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Komunikasi Interpersonal	Loyalitas Nasabah
N		99	99	99
Normal Parameter	Mean	29,40	30,30	30,08
<sup>a,b</sup>	Std. Deviation	3,047	3,382	4,186
Most Extreme Difference	Absolute	,113	,101	,129
	Positive	,102	,086	,074
	Negative	-,113	-,101	-,129
Kolmogorov-Smirnov Z		1,123	1,002	1,280
Asymp. Sig. (2-tailed)		,160	,268	,075

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Dari tabel 4.19 diatas, dapat diketahui pada uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Dapat diketahui pada masing-masing variabel berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) yang lebih dari 0,05. Pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,160 > 0,05$ , variable komunikasi interpersonal

( $X_2$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,268 > 0,05$ , dan pada variabel loyalitas nasabah ( $Y$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,075 > 0,05$ . Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

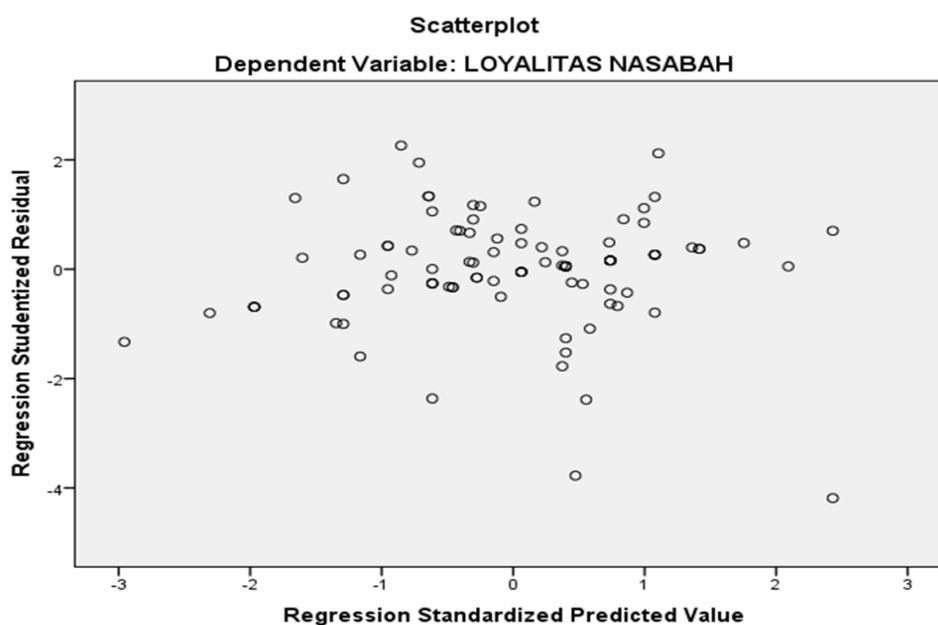
### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari bantuan software SPSS for windows Versi 23 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

#### Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot 4.1 diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada Sumbu Y. hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model ini layak untuk dipakai.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana untuk dapat mendeteksi adanya multikolinearitas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 (<10) maka terbebas dari multikolinearitas. Dengan bantuan software SPSS for windows Versi 23 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.20**

#### Hasil Uji Multikolinearitas

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	12,091	3,931			
KUALITAS PELAYANAN	,326	,179	,237	,504	1,982
KOMUNIKASI INTERPERSONAL	,277	,161	,224	,504	1,982

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Berdasarkan tabel 4.20 hasil uji multikolinearitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai VIF pada Kualitas Pelayanan sebesar 1,982 dengan *tolerance* sebesar 0,504 dan pada Komunikasi Interpersonal sebesar 1,982 dengan *tolerance* sebesar 0,504. Hal ini menunjukkan bahwa variabel

terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena semua hasil VIF lebih kecil dari 10 dan angka *tolerance* diatas 0,1.

#### 4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk menganalisis hubungan linear antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen. Untuk menentukan persamaan linear yang menggunakan lebih dari dua variabel maka peneliti menggunakan bantuan komputer program SPSS 23 *For Windows*. Secara ringkas hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.21**

#### Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	12,091	3,931	
KUALITAS PELAYANAN	,326	,179	,237
KOMUNIKASI INTERPERSONAL	,277	,161	,224

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber: Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.21 hasil uji regresi linear berganda pada tabel diatas maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

atau

$$Y = 12,091 + 0,326 X_1 + 0,277 X_2$$

Penjelasan dari persamaan fungsi regresi linear berganda diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) sebesar 12,091 menyatakan bahwa apabila tidak terdapat variabel kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal maka loyalitas nasabah sebesar 12,091 satuan.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $b_1$ ) bernilai positif yaitu 0,326. Menyatakan bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) kualitas pelayanan sebesar satu satuan maka keputusan nasabah menabung juga akan meningkat sebesar 0,326 satuan atau 32,6% , dan sebaliknya, jika kualitas pelayanan turun sebesar satu satuan, maka keputusan nasabah menabung juga akan mengalami penurunan sebesar 0,326 satuan dengan anggapan independen lain nilainya tetap.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel komunikasi interpersonal ( $b_2$ ) bernilai positif yaitu 0,277. Menyatakan bahwa setiap peningkatan (karena tanda positif) komunikasi interpersonal sebesar satu satuan maka loyalitas nasabah juga akan meningkat sebesar 0,277 satuan atau 27,7% , dan sebaliknya, jika komunikasi interpersonal mengalami penurunan satu satuan maka loyalitas nasabah juga akan mengalami penurunan sebesar 0,277satuannya dengan anggapan independen lain nilainya tetap.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t T – test

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel

dependen, dimana jika  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel maka uji regresi dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya. Hasil yang diperoleh dari uji  $t$  hitung dilihat di tabel 4.21.

**Tabel 4.22**

**Hasil Uji T-test**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	12,091	3,931		3,076
KUALITAS PELAYANAN	,326	,179	,237	1,825
KOMUNIKASI INTERPERSONAL	,277	,161	,224	1,723

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Langkah-langkah pengujian Uji  $t$  sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Pelayanan

a) Merumuskan hipotesis

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

$H_a$ : Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

b) Menentukan  $t$  hitung

Dari output diperoleh  $t$  tabel sebesar 1,825

c) Menentukan  $t$  tabel

0,05 = uji satu arah

$df = n - k = 99 - 3 = 96$

$t$  tabel = 1,660

## d) Kriteria pengujian

(1) Jika  $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima

(2) Jika  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak

## e) Membuat kesimpulan

Tabel coefficients di atas (tabel 4.21) diperoleh  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel kualitas pelayanan adalah 1,825. Sementara itu, untuk  $t_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 0,660. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  yaitu  $1,825 > 0,660$ .

Karena nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  ( $1,825 > 1,660$ ) maka  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

## 2) Variabel Komunikasi Interpersonal

## a) Merumuskan Hipotesis :

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

$H_a$ : Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap loyalitas nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

b) Menentukan  $t_{\text{hitung}}$ 

Dari output diperoleh  $t_{\text{hitung}}$  sebesar 1,723

c) Menentukan  $t_{\text{tabel}}$ 

0,05= uji satu arah

$df = n - k = 99 - 3 = 96$

$$t \text{ tabel} = 1,660$$

d) Kriteria pengujian

(1) Jika  $-t \text{ tabel} < t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima

(2) Jika  $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$  atau  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

e) Membuat kesimpulan

Tabel coefficients di atas (tabel 4.21) diperoleh  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel kualitas pelayanan adalah 1,723. Sementara itu, untuk  $t_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 0,05 diperoleh nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 0,660. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{\text{hitung}}$  lebih besar dari  $t_{\text{tabel}}$  yaitu  $1,723 > 0,660$ .

Karena nilai  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  ( $1,723 > 1,660$ ) maka  $H_0$  ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**b. Uji f / F – test**

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Dari uji F dengan bantuan *software SPSS for window versi 23* didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji F/F-test**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	311,436	2	155,718	10,633	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1405,918	96	14,645		
	Total	1717,354	98			

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Langkah-langkah pengujian Uji F sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

$H_a$ : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Pahlawan Tulungagung.

2) Menentukan F hitung

Dari output diperoleh F hitung sebesar 10,633

3) Menentukan F tabel

$$df = k - 1 = 3 - 1 = 2$$

$$df_2 = n - k = 99 - 3 = 96$$

$$F \text{ tabel} = 2,36$$

4) Kriteria pengujian

- a) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima
  - b) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak
- 5) Membuat kesimpulan

Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $10,633 > 2,36$ ) maka  $H_0$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara pengaruh secara simultan antara kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Nasabah. Hal tersebut juga dapat dilihat dari nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).

## 6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal) terhadap variabel dependen (Loyalitas Nasabah). Dari hasil uji analisis koefisien determinasi dengan bantuan *software* SPSS *for windows* Versi 23 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.24**

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,426 <sup>a</sup>	,181	,164	3,827	1,610

a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Pada (table 4.24) diatas terlihat bahwa angka *R Square* sebesar 0,181, ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ), adalah kuat. *Adjusted R Square* adalah 0,164 ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 16,4%. Sedangkan sisanya sebesar 83,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

## 7. Analisis Koefisien Regresi

Koefisien regresi digunakan untuk menguji variabel independen (Kualitas Pelayanan dan komunikasi Interpersonal) mana yang memiliki pengaruh paling dominan atau paling besar terhadap variabel dependen (Loyalitas Nasabah). Dari hasil uji analisis koefisien determinasi dengan bantuan *software SPSS for windows Versi 23* didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.25**

### Uji Koefisien Regresi

Coefficients <sup>a</sup>					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12,091	3,931		3,076
	KUALITAS PELAYANAN	,326	,179	,237	1,825
	KOMUNIKASI INTERPERSONAL	,277	,161	,224	1,723

a. Dependent Variable: LOYALITAS NASABAH

Sumber : Output SPSS 23, data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat disimpulkan bahwa dengan melihat hasil output *koefisien* regresi, terlihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang paling dominan atau yang paling besar terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan yakni sebesar 0,326 yang merupakan paling besar dibandingkan dengan Komunikasi Interpersonal 0,277.