

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat BMT Pahlawan**

Baitul Maal Wa Tamwil yang selanjutnya disingkat BMT adalah Lembaga Ekonomi (keuangan) yang dioperasikan dengan sistem yang sesuai syariat islam. BMT merupakan sebuah institusi yang menjalankan 2 kegiatan secara terpadu yakni sebagai Baitul Maal melakukan kegiatan sosial dakwah sedangkan Baitul tamwil melakukan kegiatan bisnis. Sebagai Baitul Tamwil, BMT bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil dan kecil bawah (mikro) melalui kegiatan menghimpun berbagai jenis simpanan/tabungan dari anggota dan selanjutnya dikembangkan melalui pembiayaan, investasi atau penyertaan modal usaha bagi anggota lain yang membutuhkan. Sedangkan sebagai Baitul Maal, BMT juga merupakan Lembaga Amil Zakat (LAZ) yang melakukan kegiatan sosial yakni mendorong, menggerakkan dan menghimpun Zakat, Infaq dan Shodaqoh dari para Aqhniya' yang kemudian disalurkan untuk kegiatan sosial membantu kaum dhuafa dan kegiatan dakwah.

Keberadaan BMT telah dicanangkan oleh Presiden RI sebagai Gerakan Nasional untuk mendukung usaha kecil di seluruh Indonesia. Pencanaan dilakukan di Jakarta pada tanggal 7 Desember 1995. Sebagai pedoman awal operasional, BMT berada dibawah Pembinaan Pusat

Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) dan memperoleh legalitas (Badan Hukum) dari Menteri Koperasi Pengusaha Kecil dan Menengah. PINBUK merupakan satu-satunya lembaga yang telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia (BI) untuk membina, mengawasi dan mengembangkan BMT-BMT diseluruh Indonesia. Persetujuan itu tertuang melalui Naskah No. 03/MOU/PHBK-PINBUK/VII/95.

Sebagai mana telah dipaparkan dimuka, bahwa BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan Baitul Maal (Lembaga Sosial) dan Baitul Tamwil (Lembaga Usaha). Baitul Maal adalah institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf, sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak-anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. Baitul 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.

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 beroperasi sejak 10 November 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung

dengan disaksikan oleh seluruh MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT Pahlawan mulai bergerak membantu parapengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh Badan Hukum Nomor : 188.4/372/BH/XVI.29/115/2010, tanggal 14 April 2010. Dengan menempati kantor di Jl.KHR Abdul Fattah (Komplek ruko pasar ngemplak no.33) Tulungagung. BMT Pahlawan memberikan permodalan kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil. Dengan sistem ini mereka merasa lebih pas, sebab pemberian jasa tidak didasarkan kepada besarnya pinjaman. Namun didasarkan jumlah keuntungan mereka, dan jika usaha mereka rugi maka kerugian akan ditanggung bersama.

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 BMT ini hanya bermodal Rp.15.000.000.00,- kini dalam usianya 20 tahun asset BMT Pahlawan telah berkembang dan mencapai Rp.9.999.674.707.00,- dengan anggota binaan mencapai 12.129 orang. Mereka terdiri dari para pengusaha kecil, kecil bawah disegala sektor : perdagangan, perikanan, pengrajin, pertanian, PKL dan lain-lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan dan para donatur, berada diseluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanandan jangkauan, BMT mendekati diri dengan membuka cabang-cabang dan Poskusma di beberapa tempat yakni : Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung

No.14, Cabang Gondang di Komplek Ruko Stadion No.1 Gondang dan Pokusma Notorejo di Desa Notorejo, Kec.Gondang, serta Ngunut di Jl Raya 1 No.40.

**Tabel 4.1**

**Perkembangan Anggota BMT Pahlawan**

	Anggota	Tahun 2014	Tahun 2015
1	Pendiri/Anggota tetap	61 orang	61 orang
2	Penanaman Saham	63 orang	63 orang
3	Penyimpan/Penabung	10.337 orang	10.900 orang
4	Penerima Pembiayaan	2.149 orang	2.044 orang
	<b>Total</b>	<b>11.896 orang</b>	<b>12.129 orang</b>

Sumber : Data BMT Pahlawan Tahun 2015

Dari Tabel 4.1 terlihat bahwa, setiap tahunnya perkembangan anggota di BMT Pahlawan mengalami peningkatan walaupun pada anggota pendiri/anggota tetap dan penerima pembiayaan. Namun, dalam hal ini penelitian difokuskan pada anggota penyimpan/penabung, dan dari Tabel 4.1 terlihat bahwa anggota penyimpan/penabung mengalami peningkatan yang cukup baik yaitu sebanyak 563 anggota dari tahun 2014 ke 2015.

## 2. Visi Misi BMT Pahlawan

### a. Visi BMT

Mewujudkan kualitas masyarakat disekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera dengan mengembangkan lembaga dan usaha BMT dan POKUSMA yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan dan berhati-hati.

b. Misi BMT

Mengembangkan POKUSMA dan BMT yang maju berkembang, terpercaya, aman, nyaman, transparan, dan berhati-hati sehingga terwujud masyarakat disekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera.

c. Tujuan BMT

Mewujudkan kehidupan keluarga dan masyarakat di sekitar BMT yang selamat, damai dan sejahtera.

### **3. Dasar Operasional BMT Pahlawan Tulungagung**

- a. Sertifikat Pengukuhan BMT sebagai Gerakan Nasional dari Presiden RI tanggal 7 Desember 1995.
- b. Sertifikasi Operasional PINBUK pusat tanggal 30 Agustus 1996 nomor 320002/PINBUK/VII/96.
- c. Badan Hukum Kopsyah Muamalah BMT Nomor 02/BH/KDK/.13/18/VIII/1998.
- d. Peresmian BMT pahlawan oleh Bupati Tulungagung 10 November 1996.

Sebagai lembaga Keuangan micro syariah, keberadaan BMT Pahlwan telah di Back Up oleh Bank-Bank syariah yang ada di Tulungagung oleh Puskopsyah BMT dan Inkopsyah BMT di Jakarta serta mendapat dukungan dari Pemerintah daerah setempat yakni Bupati dan Wakil Bupati Tulungagung.

#### **4. Letak Geografis BMT Pahlawan**

BMT Pahlawan pusat yang beralamat di Graha Pahlawan Jl. Ki Mangun Sarkoro 104 (Pasar Burung ke selatan 300 meter) Beji Tulungagung. Cabang BMT Pahlawan Pasar Ngemplak di Jl.KHR Abdul Fattah (Komplek ruko pasar ngemplak no.33) Tulungagung, jika dilihat letak geografisnya kantor BMT Pahlawan cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya dan dekat dengan Pasar Ngemplak sehingga mudah dijangkau dengan anggota dan calon anggota. Cabang Gondang terletak di Ruko Stadion Gondang No.1 Gondang, Tulungagung, letak geografisnya cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya. Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung No.14 Bandung, Tulungagung, letak geografisnya cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya. Cabang Notorejo di Pokusma Desa Notorejo, Kec.Gondang, Tulungagung, letak geografisnya cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya dan juga terletak di area perindustrian genteng dan batu bata sehingga memudahkan anggota dan calon anggota dalam melakukan pembiayaan. Cabang Ngunut di Jl.Raya Ngunut No.40 Ngunut, Tulungagung, letak geografisnya cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya.

#### **5. Bidang Kepengurusan BMT Pahlawan**

Untuk menjalankan roda organisasi, BMT Pahlawan dikendalikan oleh 3 orang Dewan Pengawas dan 5 orang Dewan Pengurus sebagaimana berikut :

Dewan Pengawas

Pengawas Syari'ah	: Drs. H Murtadlo
Pengawas	: H. Mulyono, SH
	: H. Chamim Badruzaman

Dewan Pengurus

Ketua	: Dr.H.Laitupa Abdul Mutalib, sp. Pd
Wakil Ketua	: Drs.Affandi
Sekretaris	: Drs. H. Siswandi, MA
Wakil Sekretaris	: Dr. H. Anang Imam M, Mkes
Bendahara	: Hj. Ir. Harmi Sulistyorini

Untuk menjalankan usaha, dikendalikan oleh team manajemen yang dipimpin oleh manajer umum dan 11 karyawan sebagai berikut :

Manajer Umum	: H. Nyadin, MAP
Kebag Keuangan	: Dyah Iskandiana, S.Ag
Bagian Pembukuan	: Feri Yeti, SE
Bagian Pembiayaan	: Mispono, SE
Bagian ZISWA	: Ariful Fauzi, SE, Sy
Bagian Data dan Informasi	: Miftahul Jannah, SE
Bagian Monitoring dan penagihan	: Agus Efendi
Pimpinan Pokusma Notorejo	: Juprianto, S.Ag
Bagian Administrasi	: Dewi Khusnul Khotimah, Shi
Cabang Ngunut	: Marathul Anisa, SE
Cabang Bandung	: Nungky Suryandari, Shi
Cabang Gondang	: Arini Hidayati, SE.Sy

Marketing

: Fatkhur Rohman Albanjari, SE.Sy

## **6. Jenis Pembiayaan BMT Pahlawan Tulungagung**

Sebagai mitra pengusaha kecil, BMT Pahlawan bertekad membantu mengurangi kemiskinan dengan meningkatkan ekonomi mereka. Adapun kegiatan yang dilakukan yakni :

- a. Pembiayaan Musyarakah adalah pembiayaan dengan akad sirkah atau kerjasama antara BMT dengan anggota dengan modal tidak seluruhnya dari BMT atau penyertaan modal. Dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan.
- b. Pembiayaan Murabahah adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya, kemudian anggota membelinya di BMT dengan pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- c. Pembiayaan Bai'Bitsaman Ajil adalah system pembiayaan dengan akad jual beli, dimana anggota membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian nasabah membelinya di BMT dengan pembayaran diangsur. Mengenai besarnya angsuran dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- d. Pembiayaan Qardul Hasan adalah pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada anggota (peminjam) walau untuk usaha dan ada



hasilnya dan jika bangkrut yang bersangkutan akan dibebaskan dari pinjaman. Contoh: untuk membeli obat, untuk memberi modal bagi orang yang tidak mampu.

## B. Deskripsi Karakteristik Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota BMT Pahlawan Cabang Notorejo Tulungagung yang berjumlah 474 anggota. Adapun jumlah sample yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 217 anggota responden dengan teknik *probability sampling* dengan *sampel random* atau sampel acak dan perhitungan sampel dengan pendapat rumus Slovin. Setiap responden diberikan kuisisioner untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan.

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 7 karakteristik :

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	111	51%
2.	Perempuan	106	49%
	Total	217	100%

Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada anggota pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung didominasi oleh responden laki-laki. Dimana anggotalaki-laki dalam penelitian ini sebanyak 111

orang atau 51% responden sedangkan responden perempuan yaitu sebesar 106 orang atau 49% responden dari keseluruhan responden yang berjumlah 217.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.3**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1.	25 tahun	45	21%
2.	25 – 35 tahun	56	26%
3.	35 – 45 tahun	70	32%
4.	Lebih dari 45 tahun	46	21%
	Total	217	100%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari tabel 4.3 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan usia pada anggota pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung didominasi oleh responden dengan rentan usia 35 tahun sampai 45 tahun. Dimana usia 35 tahun sampai 45 tahun sebanyak 70 orang atau 32%, usia lebih dari 45 tahun sebanyak 46 orang atau 21%, usia 25 tahun sampai 35 tahun sebanyak 56 orang atau 26%, dan sisanya sebesar 21% atau 45 orang responden adalah usia kurang dari 25 tahun. Tingginya presentase anggota pada rentang usia 35 tahun sampai 45 tahun membuktikan bahwa pada usia tersebut, orang-orang cenderung lebih produktif dalam mencari uang dan banyak mengalokasikan dana penghasilannya untuk banyak hal yang wajib dipenuhi, sehingga melakukan pembiayaan adalah salah satu solusi meringankan beberapa kewajiban yang wajib dipenuhi.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.4**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase (%)
1.	SD	75	35%
2.	SMP	93	43%
3.	SMA	39	18%
4.	DIPLOMA / SARJANA	10	4%
	Total	217	100%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari tabel 4.4 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada anggota pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung didominasi oleh responden lulusan SMP. Dimana anggota pembiayaan lulusan SMP yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 93 orang atau 43%, lulusan SD sebanyak 74 orang atau 35%, lulusan SMA sebanyak 39 orang atau 18% sedangkan sisanya sebesar 4% atau 10 orang responden adalah lulusan DIPLOMA atau S1. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ini menunjukkan bahwa BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung diminati dari berbagai kalangan menengah keatas sampai kalangan menengah kebawah.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5

##### Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Pegawai Negeri Sipil	10	5%
2.	Pegawai Swasta	56	29%
3.	Wiraswasta	95	44%
4.	Pelajar / Mahasiswa	12	6%
5.	Ibu Rumah Tangga	44	16%
	Total	217	100%

Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah

Dari tabel 4.5 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada anggota pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung didominasi oleh responden dengan pekerjaan wiraswasta. Dimana anggota pembiayaan dengan pekerjaan wiraswasta yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 95 orang atau 44%, pegawai swasta sebanyak 56 orang atau 29%, ibu rumah tangga sebesar 44 orang atau 16%, pelajar atau mahasiswa sebanyak 12 orang atau 6% sedangkan sisanya sebesar 5% atau 10 orang responden adalah pegawai negeri sipil. Tingginya presentase pekerjaan wiraswasta sebagai pekerjaan paling banyak dimiliki oleh anggota pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung menunjukkan bahwa, rata-rata anggota pembiayaan adalah orang-orang yang memiliki atau membuka usaha sendiri dibidangnya masing-masing, sehingga rata-rata dari mereka membutuhkan modal tambahan untuk mengembangkan usaha mereka.

## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

**Tabel 4.6**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**

No.	Pendapatan	Jumlah	Presentase (%)
1.	Rp.500.000-Rp.1.000.000	70	32%
2.	Rp.1.100.000-Rp.2.000.000	56	26%
3.	Rp.2.100.000-Rp.3.000.000	46	21%
4.	Lebih dari Rp.3.000.000	45	21%
	Total	217	100%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa responden anggota pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung yang diambil sebagai responden memiliki pendapat Rp. 500.000 sampai Rp. 1.000.000 sebanyak 70 orang atau 32%, pendapatan Rp. 1.100.000 sampai Rp. 2.000.000 sebanyak 56 orang atau 26%, pendapatan Rp. 2.100.000 samapai Rp. 3.000.000 sebanyak 46 orang atau 21%, dan pendapatan lebih dari Rp. 3.000.000 sebanyak 45 orang atau 21%. Membuktikan anggota melakukan pembiayaan dengan alasan untuk memenuhi modal untuk usahanya.

## 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota

**Tabel 4.7**

### **Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota**

No.	Lama Menjadi Anggota	Jumlah	Presentase (%)
1.	1 tahun	15	7%
2.	1 – 3 tahun	58	27%
3.	3 – 5 tahun	71	32%
4.	Lebih dari 5 tahun	73	34%
	Total	217	100%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari tabel 4.7 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan lama menjadi anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung didominasi oleh, lama lebih dari 5 tahun yakni sebanyak 73 orang atau 34%, lama 3 tahun sampai 5 tahun sebanyak 71 orang atau 32%, lama 1 tahun sampai 3 tahun sebanyak 58 orang atau 27%, sedangkan sisanya sebesar 7% atau 15 orang responden adalah dengan lama menjadi anggota skurang dari 1 tahun. Dengan tingginya presentase anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung selama lebih dari 5 tahun, hal ini menunjukkan bahwa banyak diantara anggota yang loyal yang terus mempercayakan pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung, yang sudah lebih dari 5 tahun.

#### 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali Pengajuan Pembiayaan

**Tabel 4.8**

##### **Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa kali Pengajuan Pembiayaan**

No.	Berapa kali Pengajuan	Jumlah	Presentase (%)
1.	2 kali	0	0
2.	2 – 4 kali	78	36%
3.	4 – 6 kali	93	43%
4.	Lebih dari 6 kali	46	21%
	Total	217	100%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari tabel 4.8 diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan berapa kali pengajuan pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung didominasi oleh responden pengajuan pembiayaan sebanyak 4 sampai 6 kali. Dimana anggota pembiayaan

melakukan pengajuan pembiayaan sebanyak 4 sampai 6 kali yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 93 orang atau 43%, 2 sampai 4 kali melakukan pengajuan pembiayaan sebanyak 78 orang atau 36%, sedangkan sisanya lebih dari 6 kali melakukan pengajuan pembiayaan sebanyak 46 orang atau 21% . hal ini menunjukkan bahwa banyak diantara anggota yang loyal yang terus mempercayakan pembiayaan di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

### C. Deskripsi Variabel

Dlam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yaitu lokasi (X1), sistem pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (X3) dsn variabel terikat adalah loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian dari empat variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran tentang 217 anggota pembiayaan sebagai responden. Dan berikut ini adalah table dan deskripsi tentang tanggapan dari responden anggota pembiayaan :

#### 1. Lokasi (X1)

**Tabel 4.9**  
**Lokasi**

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	209	15%
2.	Setuju	4	581	39%
3.	Netral	3	566	36%
4.	Tidak Setuju	2	155	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden

pada variabel lokasi yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 209 atau 15%, setuju berjumlah 581 atau 39%. Netral berjumlah 566 atau 36%, tidak setuju berjumlah 155 atau 10%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

## 2. Sistem Pelayanan (X2)

**Tabel 4.10**  
**Sistem Pelayanan**

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	171	12%
2.	Setuju	4	535	34%
3.	Netral	3	654	48%
4.	Tidak Setuju	2	133	6%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari tabel 4.10 dapat diketahui bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel sistem pelayanan yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 171 atau 12%, setuju berjumlah 535 atau 34%. Netral berjumlah 654 atau 48%, tidak setuju berjumlah 133 atau 6%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

## 3. Kepuasan Anggota (X3)

**Tabel 4.11**  
**Kepuasan Anggota**

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	140	7%
2.	Setuju	4	640	46%
3.	Netral	3	601	43%
4.	Tidak Setuju	2	131	4%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*



Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel kepuasan anggota yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 140 atau 7%, setuju berjumlah 640 atau 46%. Netral berjumlah 601 atau 43%, tidak setuju berjumlah 131 atau 4%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

#### 4. Loyalitas Anggota

**4.12**  
**Loyalitas Anggota**

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1.	Sangat Setuju	5	214	16%
2.	Setuju	4	558	33%
3.	Netral	3	592	41%
4.	Tidak Setuju	2	155	10%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah*

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa dari 217 responden yang ditemui saat di lapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data responden pada variabel loyalitas anggota yang memilih pendapat sangat setuju berjumlah 214 atau 16%, setuju berjumlah 558 atau 33%. Netral berjumlah 592 atau 41%, tidak setuju berjumlah 155 atau 10%, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju.

### D. Hasil Analisis

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan bantuan *software SPSS for window Versi 20*. Uji validitas

digunakan untuk menguji apakah item atau instrumen benar-benar mampu mengungkapkan faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor . kriteria pengukurannya yang digunakan adalah r hitung lebih besar dari standard yaitu (0,3). Jika r hitung (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation* lebih besar dari standard (0,3) dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Pengujian validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan computer program SPSS versi 20.0. dari perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Validitas Faktor  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $Y$**

No.	Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
1.	X1.1	0,632	Valid
2.	X1.2	0,826	Valid
3.	X1.3	0,543	Valid
4.	X1.4	0,643	Valid
5.	X1.5	0,534	Valid
6.	X1.6	0,466	Valid
7.	X1.7	0,468	Valid
8.	X2.1	0,524	Valid
9.	X2.2	0,766	Valid
10.	X2.3	0,646	Valid
11.	X2.4	0,667	Valid
12.	X2.5	0,557	Valid
13.	X2.6	0,497	Valid
14.	X2.7	0,453	Valid
15.	X3.1	0,533	Valid
16.	X3.2	0,655	Valid
17.	X3.3	0,699	Valid
18.	X3.4	0,716	Valid
19.	X3.5	0,687	Valid
20.	X3.6	0,562	Valid
21.	X3.7	0,463	Valid
22.	Y.1	0,619	Valid
23.	Y.2	0,811	Valid
24.	Y.3	0,532	Valid
25.	Y.4	0,653	Valid

26.	Y.5	0,529	Valid
27.	Y.6	0,474	Valid
28.	Y.7	0,442	Valid

Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0

Berdasarkan tabel 4.13 uji validitas untuk butir-butir pertanyaan margin (X1) menunjukkan bahwa nilai dari kolom *Corrected Item-Total Correlations* lebih besar dibandingkan 0,3, seperti yang dijelaskan Sugiono dan Wibowo yang menuatakan bila korelasi setiap faktor positif dan besarnya lebih dari 0,3 ke atas maka faktor tersebut merupakan contruk yang kuat.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliable apabila *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah :

**Tabel 4.14**  
**Uji Reliabilitas X<sub>1</sub>**

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,835	7	Reliable

Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas margin (X1) adalah  $0,835 > 0,60$  yang berarti reliable untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.15**  
**Uji Reliabilitas X<sub>2</sub>**

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,834	7	Reliable

Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas margin (X2) adalah  $0,834 > 0,60$  yang berarti reliable untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.16**  
**Uji Reliabilitas X<sub>3</sub>**

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,854	7	Reliable

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas margin (X3) adalah  $0,854 > 0,60$  yang berarti reliable untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

**Tabel 4.17**  
**Uji Reliabilitas Y**

Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
0,830	7	Reliable

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel 4.17 diketahui nilai *Cronbach's Alpha* untuk uji reliabilitas margin (Y) adalah  $0,830 > 0,60$  yang berarti reliable untuk pengukuran dan penelitian selanjutnya.

## 2. Uji Normalitas Data

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas tentu saja untuk mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Normal disini dalam arti mempunyai distribusi data yang normal. Data yang mempunyai distribusi normal merupakan salah satu syarat dilakukannya *parametric test*. Pada uji normalitas dapat digunakan uji normalitas data menggunakan Kolmogrov-Smirnov. Dari uji normalitas dengan bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapat hasil sebagai berikut :

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

- a. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , distribusi data adalah tidak normal.
- b. Nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , distribusi data adalah normal.

**Tabel 4.18**  
**Keputusan Uji Normalitas Data**

	Lokasi	Sistem Pelayanan	Kepuasan anggota	Loyalitas
Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	0,146	0,120	0,241	0,141
Taraf Signifikansi	0,05	0,05	0,05	0,05
Keputusan	Normal	Normal	Normal	Normal

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0*

Berdasarkan tabel 4.18 Diketahui bahwa nilai Sig data untuk lokasi adalah 0,146 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,146 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Sig data untuk sistem pelayanan adalah 0,120 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,120 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Sig data untuk kepuasan anggota adalah 0,241 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,241 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal. Sig data untuk loyalitas adalah 0,141 maka lebih besar dari 0,05 ( $0,141 > 0,05$ ) sehingga data berdistribusi normal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolonieritas

Dengan uji multikolonieritas digunakan untuk mengetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan Variance Inflation Factor (VIF). Dari uji multikolonieritas dengan bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**  
**coefficients<sup>a</sup>**

		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Lokasi	740	1,351
	Sistem pelayanan	760	1,316
	Kepuasan anggota	962	1,039

*Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0*

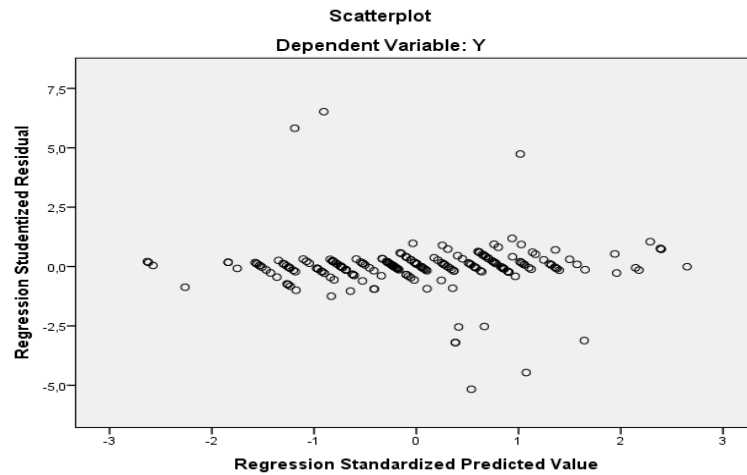
Berdasarkan tabel 4.19 bahwa nilai *coefficients* diatas diketahui bahwa nilai VIF adalah 1,351 (variabel lokasi), 1,316 (variabel sistem pelayanan) dan 1,039 (variabel kepuasan anggota). Hasil ini berarti variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

#### b. Uji Heteroskedastisitas

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

bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut :

**Gamabar 4.1**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Dari data diatas dapat dilihat bahwa :

- a) Titik-titik hanya menyebar diatas dibawah atau sekitar 0
- b) Titik-titik data tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan hasil dari uji heteroskedastisitas bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi ini layak dipakai.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur besarnya mengatasi permasalahan yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih

variabel bebas (variabel independent). Secara umum variabel independen (lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota) dan untuk variabel dependen (loyalitas anggota). Untuk menguji analisis regresi linier berganda ini dengan menggunakan bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**  
**coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,752	,848		,887	,376
X1	,889	,026	,886	33,759	,000
X2	,123	,027	,119	4,593	,000
X3	-,043	,024	-,042	-1,826	,069

a. Dependent Variable : LOYALITAS ANGGOTA

Sumber : data primer (kuisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.20

Maka dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Atau

$$Y = 0,752 + 0,889 X_1 + 0,123 X_2 - 0,043 X_3 + e$$

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

- a. Nilai konstanta (a) adalah 0,752. Artinya jika lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota dalam keadaan konstan, maka keputusan pemilihan sebesar 0,752 satuan.



- b. Nilai koefisien regresi variabel lokasi ( $b_1$ ) bernilai positif, yaitu 0,889. Artinya bahwa setiap peningkatan lokasi sebesar satuan, loyalitas akan meningkat sebesar 0,889 satuan atau 88,9%, dengan asumsi independen lain nilainya tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel sistem pelayanan ( $b_2$ ) bernilai positif, yaitu 0,123. Artinya bahwa setiap peningkatan lokasi sebesar satuan, loyalitas akan meningkat sebesar 0,123 satuan atau 12,3%, dengan asumsi independen lain nilainya tetap.
- d. Nilai Koefisien regresi variabel kepuasan anggota ( $b_3$ ) bernilai negatif, yaitu -0,043. Artinya bahwa setiap peningkatan kepuasan anggota sebesar satu satuan, loyalitas juga akan menurun sebesar -0,043 satuan atau -04,3%, dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
- e. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t / t-test

Uji t digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis itu benar. Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen, dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Dari uji t dengan bantuan *software SPSS windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 4.21**  
**Hasil Uji t**  
**coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,752	,848		,887	,376
X1	,889	,026	,886	33,759	,000
X2	,123	,027	,119	4,593	,000
X3	-,043	,024	-,042	-1,826	,069

a. Dependent Variable : LOYALITAS ANGGOTA

Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0

Langkah-langkah pengujian Uji t sebagai berikut :

1) Variabel Lokasi

a) Merumuskan hipotesis

$H_o$  : Tidak signifikansi lokasi berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikansi antara lokasi terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

b) Menentukan t hitung

Dari output diperoleh t hitung sebesar 33,759

c) Menentukan t table

$$Df = n - k - 1$$

$$= 217 - 3 - 1 = 213$$

$$t \text{ table} = 1,971$$

d) Kriteria pengujian

– Jika  $-t \text{ table} < t \text{ hitung} < t \text{ table}$  maka  $H_o$  diterima

– Jika  $-t$  hitung  $< -t$  table atau  $t$  hitung  $> t$  table maka  $H_o$  ditolak

e) Membuat kesimpulan

Karena nilai  $t$  hitung  $>$  table ( $33,759 > 1,971$ ) maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan berdasarkan signifikansi  $t$  sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga  $H_o$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa lokasi secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

2) Variabel Sistem Pelayanan

a) Merumuskan hipotesis

$H_o$  : Tidak signifikansi sistem pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikansi antara sistem pelayanan terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

b) Menentukan  $t$  hitung

Dari output diperoleh  $t$  hitung sebesar 4,593

c) Menentukan  $t$  table

$$\begin{aligned} Df &= n - k - 1 \\ &= 217 - 3 - 1 = 213 \\ t \text{ table} &= 1,971 \end{aligned}$$

d) Kriteria pengujian

- Jika  $-t_{table} < t_{hitung} < t_{table}$  maka  $H_o$  diterima
- Jika  $-t_{hitung} < -t_{table}$  atau  $t_{hitung} > t_{table}$  maka  $H_o$  ditolak

e) Membuat kesimpulan

Karena nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $4,593 > 1,971$ ) maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan berdasarkan signifikansi  $t$  sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga  $H_o$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

3) Variabel Kepuasan anggota

a) Merumuskan hipotesis

$H_o$  : Tidak signifikansi kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikansi antara kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

b) Menentukan  $t_{hitung}$

Dari output diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar -1,826

c) Menentukan  $t_{table}$

$$Df = n - k - 1$$

$$= 217 - 3 - 1 = 213$$

$$t_{table} = 1,971$$

## d) Kriteria pengujian

- Jika  $-t_{table} < t_{hitung} < t_{table}$  maka  $H_0$  diterima
- Jika  $-t_{hitung} < -t_{table}$  atau  $t_{hitung} > t_{table}$  maka  $H_0$  ditolak

## e) Membuat kesimpulan

Karena nilai  $t_{hitung} < t_{table}$  ( $-1,826 < 1,971$ ) maka  $H_0$  diterima. Dan berdasarkan signifikansi  $t$  sebesar  $0,000$  yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar  $0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), sehingga  $H_0$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas anggota. Secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

## b. Uji F / F-test

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, pengujian pada uji F ini bisa menggunakan tingkat signifikansi  $0,05$ . Dari uji F dengan bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut :

Table 4.22  
Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3187,238	3	1062,413	582,047	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	388,790	213	1,825		
Total	3576,028	216			

a. Dependent Variable: LOYALITAS ANGGOTA

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN ANGGOTA, SISTEM PELAYANAN, LOKASI

Sumber : data primer (kuisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0

Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut :

a) Merumuskan hipotesis

$H_o$  : Tidak signifikansi lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

$H_a$  : Ada pengaruh yang signifikansi antara lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota di BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung

b) Menentukan F hitung

Dari output diperoleh t hitung sebesar 582,047

c) Menentukan F table

$$Df 1 = 4 - 1 = 3$$

$$Df 2 = n - k - 1 = 217 - 3 - 1 = 213$$

$$F \text{ table} = 3,04$$

d) Kriteria pengujian

- Jika F hitung < F table maka  $H_o$  diterima
- Jika F hitung > F table maka  $H_o$  ditolak

e) Membuat kesimpulan

Karena nilai t hitung > table (582,047 > 3,04 ) maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan berdasarkan signifikansi F sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 (0,000 < 0,05), sehingga  $H_o$  ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang simultan (secara bersama-sama) antara lokasi, sistem pelayanan dan kepuasan

anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung.

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

Analisis koefisien determinan  $R^2$  digunakan untuk mengetahui presentase besarnya perubahan variabel independen ( lokasi, sistem pelayanan, kepuasan anggota ) yang disebabkan oleh variabel dependen ( loyalitas anggota ). Dari uji analisis koefisien determinasi dengan bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.23  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,944 <sup>a</sup>	,891	,890	1,351

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN ANGGOTA, SISTEM PELAYANAN, LOKASI

b. Dependent Variable: LOYALITAS ANGGOTA

Sumber : data primer (kuisisioner) yang diolah dengan SPSS 20.0

Pada tabel 4. Terlihat bahwa *R Square* sebesar 0,891, ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel lokasi (X1), sistem pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (X3) adalah kuat. Sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,890 ini menunjukkan bahwa variabel lokasi (X1), sistem pelayanan (X2), dan kepuasan anggota (X3) secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas anggota pada BMT Pahlawan cabang Notorejo Tulungagung sebesar 89,0%, sedangkan sisanya sebesar (100% - 89% = 11%), 11% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang peneliti tidak melakukan penelitian terhadap variabel lain tersebut.