

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. BMT Dinar Amanu**

##### **1. Sejarah BMT Dinar Amanu**

BMT Dinar Amanu merupakan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) dengan ruang lingkup mikro yang sesuai dengan prinsip syariah yaitu prinsip bagi hasil. Sejarah berdirinya BMT Dinar Amanu diawali pada tahun 2002 dengan nama Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Koperasi Syariah Amanu. Karena Koperasi Syariah tersebut tidak bisa maksimal berjalan, kemudian Koperasi Syariah Amanu dipindah alihkan kepada tiga badan pendiri dan diganti nama BMT Dinar Amanu dengan badanhukum sama yakni BH.No.188.2/34/4.42.75/2002 pada tahun 2003. Sistem operasional BMT Dinar Amanu masih dalam pembenahan sampai tahun 2009, sehingga pada tanggal 7 juli 2009m merupakan awal lahirnya BMT Dinar Amanu secara resmi dengan beralamat Jl.Raya Sumberagung, Panjerejo, Kecamatan Rejotangan, Kabupaten Tulungagung.

## 2. Susunan Kelembagaan BMT Dinar Amanu

Tabel 4.1

### Susunan Pengurus dan Pengelola BMT Dinat Amanu Panjerejo

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Supardi, MM	Ketua
2	H. Nyadin, M.AP	Manajer Umum
3	Mamik Priyatno, S.Pd	Manajer Pelaksana
4	Febi Yusnia Ristanti	Marketing
5	Anjar Sari, S.Sy	Teller /Accounting
6	Indah Niv farida	Teller /Accounting

Sumber: BMT Dinar Amanu tahun 2017

## 3. Diskripsi Data

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variable yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakter responden menjadi 5 bagian:

## 1) Usia

Adapun data mengenai usia nasabah BMT Dinar Amanu yang di ambil dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Usia Responden**

Usia	Jumlah	Persentase
< 20 tahun	1	2%
21-30 tahun	12	10%
31-40 tahun	19	28%
41-50 tahun	25	45%
51-60 tahun	17	25%

Sumber: Data yang Diolah

Dari data diatas, peneliti menemukan responden yang usia < 20 Tahun berjumlah 1 atau 2%, untuk responden yang usianya 21-30 tahun berjumlah 12 atau 10%, untuk responden yang usianya 31-40 tahun berjumlah 19 atau 28%, untuk responden yang usianya 41-50 tahun berjumlah 25 atau 45% dan untuk responden yang usianya 51-60 tahun berjumlah 17 atau 25%.

## 2) Jenis Kelamin

Adapun data mengenai Jenis Kelamin nasabah BMT Dinar Amanu yang di ambil dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	43	58%
Perempuan	32	42%

Sumber: Data yang diolah

Dari data di atas, dalam penelitian dilapangan peneliti hanya menemukan responden berjumlah 43 untuk responden laki-laki atau 58% dan responden perempuan berjumlah 32 atau 42%, lebih sedikit dari laki-laki.

### 3) Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai Pendidikan Terakhir nasabah BMT Dinar Amanu yang di ambil dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Pendidikan terakhir Responden**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
SD	7	8%
SMP	13	26%
SMA	44	64%
S1	11	12%
S2	0	0%

Sumber: Data yang diolah

Dari data diatas, peneliti menemukan 7 responden yang riwayat pendidikannya sampai sekolah dasar atau 8%, 13 responden yang riwayat pendidikannya sampai sekolah menengah pertama atau 26%, 44 responden yang riwayat pendidikannya paling banyak di temukan yaitu

sekolah menengah atas atau 64%, dan 11 responden riwayat pendidikannya sampai strata 1 (S1) yaitu 12%.

#### 4) Pekerjaan

Adapun data mengenai Pekerjaan nasabah BMT Dinar Amanu yang di ambil dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**

**Jumlah Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	4	6%
Pegawai Swasta	9	10%
Ibu Rumah Tangga	15	26%
PNS	11	12%
Wiraswasta	36	46%

Sumber: Dari Data Penelitian yang diolah

Dari data diatas, peneliti menemukan 4 responden yang pekerjaannya sebagai mahasiswa atau pelajar atau 6%, 9 untuk responden yang pekerjaannya sebagai pegawai swasta atau 10%, 15 responden yang pekerjaannya sebagai Ibu Rumah Tangga atau 26%, 11 responden yang pekerjaannya sebagai PNS atau 12%, dan 36 responden yang paling banyak sebagai wiraswasta atau 46%.

#### 5) Pendapatan

Adapun data mengenai Pendapatan nasabah BMT Dinar Amanu yang di ambil dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**

#### **Jumlah Pendapatan Responden**

Pendapatan	Jumlah	Presentase
< 1 juta	38	60%
3-5 juta	37	40%

Sumber: Dari Data Penelitian yang diolah

Dari data diatas, peneliti mengetahui bahwa pendapatan yang di dapat dari masing masing responden yaitu < 1 juta sebanyak 37 atau 60% dan pendapatan 3-5 juta sebanyak 37 atau 40%.

#### 4. Diskripsi Variabel

Berdasarkan hasil penelitian dari 3 variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran atau tanggapan dari seluruh nasabah pada BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Berikut adalah gambaran yang di peroleh:

**Tabel 4.7**

#### **Kualitas Layanan**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	39	10,2%
2	Setuju	4	133	47,6%
3	Ragu-ragu	3	110	27,4%
4	Tidak Setuju	2	49	10,2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	39	4,6%

Sumber: dari data penelitian yang diolah

Pada variable di atas dapat diketahui dari 75 responden yang ditemui saat dilapang. Peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat setuju terkait dengan kualitas layanan berjumlah 39 atau 10,2%, 133 atau 47,6% memilih setuju, 110 atau 27,4% memilih ragu-ragu, 49 atau 10.2% memilih tidak setuju dan 39 atau 4,6% memilih sangat tidak setuju.

**Tabel 4.8**

**Fasilitas Produk**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	34	9,1%
2	Setuju	4	88	34,6%
3	Ragu-ragu	3	110	26,4%
4	Tidak Setuju	2	70	17,5%
5	Sangat Tidak Setuju	1	56	12,4%

Sumber: dari data penelitian yang diolah

Pada variable di atas dapat diketahui dari 75 responden yang ditemui saat dilapang. Peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat setuju terkait dengan fasilitas produk berjumlah 34 atau 9,1%, 88 atau 34,6% memilih setuju, 110 atau 26,4% memilih ragu-ragu, 70 atau 17,5% memilih tidak setuju dan 56 atau 12,4% memilih sangat tidak setuju.

**Tabel 4.9**

**Kepuasan Nasabah**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Presentase
1	Sangat Setuju	5	44	5,6%
2	Setuju	4	106	38,6%
3	Ragu-ragu	3	94	26,8%
4	Tidak Setuju	2	71	17,3%
5	Sangat Tidak Setuju	1	55	11,7%

Sumber: dari data penelitian yang diolah

Pada variable di atas dapat diketahui dari 75 responden yang ditemui saat dilapang. Peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat setuju terkait dengan kepuasan nasabah berjumlah 55 atau 5,6%, 106 atau 38,6% memilih setuju, 94 atau 26,8% memilih ragu-ragu, 71 atau 17,3% memilih tidak setuju dan 55 atau 11,7% memilih sangat tidak setuju.

## **5. Analisis Data**

### **1. Uji Validitas**

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dan fasilitas produk terhadap kepuasan nasabah pada BMT Dinar Amanu Panjerejo. Terlebih dahulu akan dilakukan uji validitas instrumen kualitas pelayanan, fasilitas produk dan kepuasan nasabah, dimana pengujian ini untuk mengetahui valid/layak tidaknya instrumen yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0. Sedangkan hasil ujinya dapat disajikan dalam tabel berikut:



**Tabel 4.10****Instrumen Validitas Kualitas Layanan Kepuasan Nasabah:**

Variabel	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=50), Taraf Signifikasi 5%	Keterangan
Kualitas Layanan	Soal 1	0,461	0.2272	Valid
	Soal 2	0,425	0.2272	Valid
	Soal 3	0,750	0.2272	Valid
	Soal 4	0,671	0.2272	Valid
	Soal 5	0,786	0.2272	Valid

Sumber: Dari data penelitian yang diolah

Dari table 4.10 diatas terlihat bahwa semua butiran soal instrument kualitas layanan dari soal 1 sampai 5 valid. Karena semua indicator pada table diatas mempunyai nilai r hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari r table di dapat dari jumlah sampel 75 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0.2272. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kualitas layanan dalam valid.

**Table 4.11****Instrument Fasilitas Produk**

Variabel	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=50), Taraf Signifikasi 5%	Keterangan
Fasilitas Produk	Soal 1	0,724	0.2272	Valid
	Soal 2	0,683	0.2272	Valid
	Soal 3	0,803	0.2272	Valid
	Soal 4	0,738	0.2272	Valid
	Soal 5	0,632	0.2272	Valid

Sumber: Dari data penelitian yang diperoleh

Dari table 4.11 diatas terlihat bahwa semua butiran soal instrument kualitas layanan dari soal 1 sampai 5 valid. Karena semua indicator pada table diatas mempunyai nilai r hitung (*pearsion correlation*) lebih besar dari r table di dapat dari jumlah sampel 75 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0.2272. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kualitas layanan dalah valid.

**Table 4.12**

**Instrument Kepuasan Nasabah**

Variabel	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=50), Taraf Signifikasi 5%	Keterangan
Kepuasan Nasabah	Soal 1	0,678	0.2272	Valid
	Soal 2	0,645	0.2272	Valid
	Soal 3	0,601	0.2272	Valid
	Soal 4	0,664	0.2272	Valid
	Soal 5	0,299	0.2272	Valid

Sumber: Dari data yang diperoleh

Dari table 4.12 diatas terlihat bahwa semua butiran soal instrument kualitas layanan dari soal 1 sampai 5 valid. Karena semua indicator pada table diatas mempunyai nilai r hitung (*pearsion correlation*) lebih besar dari r table di dapat dari jumlah sampel 75 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0.2272. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kualitas layanan dalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan, fasilitas produk dan kepuasan nasabah pada BMT Dinar Amanu Panjerejo Rejotangan Tulungagung. Peneliti juga melakukan uji reliabilitas untuk menguji reliabel. Pengujian Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 16.0. Uji Reliabilitas digunakan peneliti untuk menguji realibel atau tidak instrumen penelitiannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

### **Uji Realibilitas Kualitas layanan**

No	Soal	<i>Cronbach' Alfa</i>	Taraf Kemantapan <i>Alfa</i>	keterangan
1	Soal 1	0,620	0,6	Reliabel
2	Soal 2	0,620	0,6	Reliabel
3	Soal 3	0,620	0,6	Reliabel
4	Soal 4	0,620	0,6	Reliabel
5	Soal 5	0,620	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis table 4.11 diatas menunjukkan bahwa harga koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel kualitas layanan untuk butis 1 sampai 5 adalah  $0,620 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa ini bersifat reliable.

**Table 4.14****Uji Realibilitas Fasilitas Produk**

No	Soal	<i>Cronbach' Alfa</i>	Taraf Kemantapan <i>Alfa</i>	Keterangan
1	Soal 1	0,746	0,6	Reliabel
2	Soal 2	0,746	0,6	Reliabel
3	Soal 3	0,746	0,6	Reliabel
4	Soal 4	0,746	0,6	Reliabel
5	Soal 5	0,746	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis table 4.12 diatas menunjukkan bahwa harga koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel kualitas layanan untuk butir 1 sampai 5 adalah  $0,746 > 0,6$  maka dapat disimpulkan bahwa ini bersifat reliable.

**Table 4.15****Realibilitas Kepuasan Nasabah**

No	Soal	<i>Cronbach' Alfa</i>	Taraf Kemantapan <i>Alfa</i>	Keterangan
1	Soal 1	0,631	0,6	Reliabel
2	Soal 2	0,631	0,6	Reliabel
3	Soal 3	0,631	0,6	Reliabel
4	Soal 4	0,631	0,6	Reliabel
5	Soal 5	0,631	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis table 4.13 diatas menunjukkan bahwa. bahwa harga koefisien Cronbach's Alpha hitung untuk variabel kepuasan nasabah untuk butir 1 sampai 5 adalah  $0,631 > 0,6$ . Maka dapat disimpulkan bahwa angket ini reliabel.

**3. Uji Asumsi klasik****a. Uji Normalitas**

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya data yang diperoleh. Salah satu cara untuk mengecek

kenormalitasannya adalah berdasarkan table uji normalitas swbagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	Y
N		75	75	75
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	18.17	15.29	15.20
	Std. Deviation	3.512	4.213	3.908
Most Extreme Differences	Absolute	.125	.120	.080
	Positive	.119	.120	.074
	Negative	-.125	-.064	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		1.084	1.041	.689
Asymp. Sig. (2-tailed)		.191	.228	.729
a. Test distribution is Normal.				

Pengujian data diatas adapun variable dependen adalah Y, sedangkan variable independen adalah X1 dan X2. Data diatas menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal, ini dapat dilihat dari uji Kolmogorov-SmirnovZ dengan hasil sebesar 1,084 untuk X1 1,041 untuk X2 dan 0,689 untuk Y. serta angka probabilitas atau Symp. Sig. ( 2-talled) sebesar 0,191 untuk X1

,0,228 untuk X2 dan 0,729 untuk Y. artinya bahwa nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 distribusi data adalah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk analisis regresi yang terdiri dari dua atau lebih variable dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antara variable melalui besaran koefisien kolerasi.

Deteksi Multikolinearitas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Varian Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* diatas 0,05 dan  $VIF < 0,05$  dikatakan tidak terdapat gejala Multikolinearitas. Jika *tolerance* dibawah 0,05 dan  $VIF < 0,05$  dikatakan terdapat gejala Multikolinearitas.

**Table 4.17**

**Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.782	1.279
	X2	.782	1.279

a. Dependent Variable: Y

Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variable X1 dengan VIF sebesar 1,279 dan *tolerance* sebesar 0,782 serta variable X2 dengan VIF sebesar 1,279 dan *tolerance* sebesar 0,782. Artinya bahwa data tersebut tidak terjadi gejala multikolinieritas, karena angka *tolerance* di atas 0,05 dan VIF > 0,05.

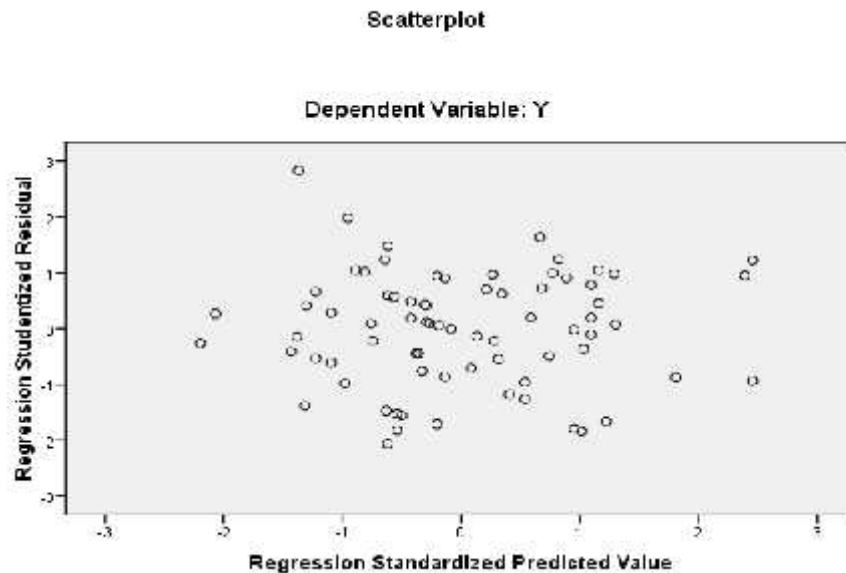
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas terjadi jika pada Scatterplot titik-titik hasil pengolahan data antara ZPRED dan SREID menyebar dibawah maupun diatas titik origin (angka 0) pada sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur.

Heteroskedastisitas terjadi jika pada titik-titiknya mempunyai pola yang teratur baik menyempit, melebar maupun gelombang

Tabel 4.18

## Uji Heteroskedastisitas



Dalam penelitian berdasarkan scatterplot diatas menunjukkan hasil output SPSS didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola yang teratur, sehingga disimpulkan bahwa diatas menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## d. Uji Autokolerasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik dipakai prediksi. Masalah autokorelasi timbul jika ada korelasi secara linier antara kesalahan pengganggu periode  $t$  (berada) dengan kesalahan pengganggu periode  $t-1$



(sebelumnya). Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Uji Autokolerasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.503 <sup>a</sup>	.253	.232	3.424	1.869

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil di atas diketahui besarnya nilai *Durbin-Watson* pada *model Summary* 1,869. Maka  $1,65 < 1,869 < 2,35$  Jadi dapat disimpulkan bahwa data di atas tidak terjadi autokorelasi positif dan data yang baik adalah data yang tidak terjadi autokorelasi.

#### 4. Uji Regresi linier berganda

Setelah uji validitas, reliabilitas dan uji normalitas data dilakukan, serta menunjukkan bahwa data tersebut memenuhi persyaratan, maka selanjutnya yaitu melakukan uji regresi untuk mengetahui pengaruh antara variable.

**Tabel 4.20**  
**Uji regresi linier berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.655	2.167		3.071	.003
	X1	.127	.128	.114	.991	.325
	X2	.408	.107	.440	3.818	.000

a. Dependent Variable: Y

Dari table di atas diperoleh persamaan dua dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 6,655 + 0,127X_1 + 0,408X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 6,655, artinya jika kualitas layanan (X1) dan fasilitas produk (X2) nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah (Y) nilainya sebesar 6,655.
- b. Koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,127, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas layanan, maka factor kualitas layanan akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar 0,127. Dan sebaliknya, jika factor kualitas layanan biografis menurun 1% maka kepuasan nasabah akan

diprediksi mengalami peningkatan sebesar 0,127 dengan anggapan X2 dan Y tetap.

- c. Koefisien regresi variabel fasilitas produk (X2) sebesar 0,408, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% fasilitas produk, maka factor fasilitas produk akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,408. Dan sebaliknya jika factor fasilitas produk menurun 1% maka kepuasan nasabah akan di prediksi mengalami penurunan sebesar 0,408 dengan anggapan X1 dan Y tetap.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Individu (Uji T)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara persial berpengaruh terhadap variabel dependen, dimana jika uji t hitung lebih besar dari t table maka uji regresi dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya.

**Table 4.21**

### Uji individu (uji t)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.655	2.167		3.071	.003
	X1	.127	.128	.114	.991	.325

X2	.408	.107	.440	3.818	.000
----	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Y

Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa. Pengujian hipotesisnya sebagai berikut:

- 1) Table *Coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas layanan adalah 0,991. Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,013. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $0,991 < 2,013$ . Dengan demikian menunjukkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Oleh karena itu dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah berpengaruh secara negative dan tidak signifikan menurut statistic
- 2) Table *Coefficients* diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel fasilitas produk adalah 3,818. Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,013. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{hitung}$  lebih kecil dari  $t_{tabel}$  yaitu  $3,818 > 2,013$ . Dengan demikian menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa fasilitas produk terhadap kepuasan nasabah berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistic

b. Uji Serentak ( Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara kualitas layanan dan fasilitas produk terhadap kepuasan nasabah. Adapun hasil pengujian sebagai berikut:

**Table 4.2**

**Uji Serentak (uji F)**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	286.132	2	143.066	12.207	.000 <sup>a</sup>
Residual	843.868	72	11.720		
Total	1130.000	74			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

e

ngujian uji  $F_{hitung}$  diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,207. Dan  $F_{tabel}$  dengan tarafsignifikasi 0,05 adalah 2,807. Jadi, karena pada penelitian ini apabila  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{table}$  yaitu  $12,207 > 2,807$ , maka hipotesis penelitian adalah signifikan. Secara bersama-sama kualitas layana dan fasilitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

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

Dengan menggunakan total skor data penelitian parsial, kita akan menghitung besarnya koefisien berganda ( $R$ ) antara aktivitas operasional dan aktivitas pelaporan sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan penghimpunan dana di BMT dinar Amanu.

**Tabel 4.24**

### Uji koefisien determinasi

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.503 <sup>a</sup>	.253	.232	3.424

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

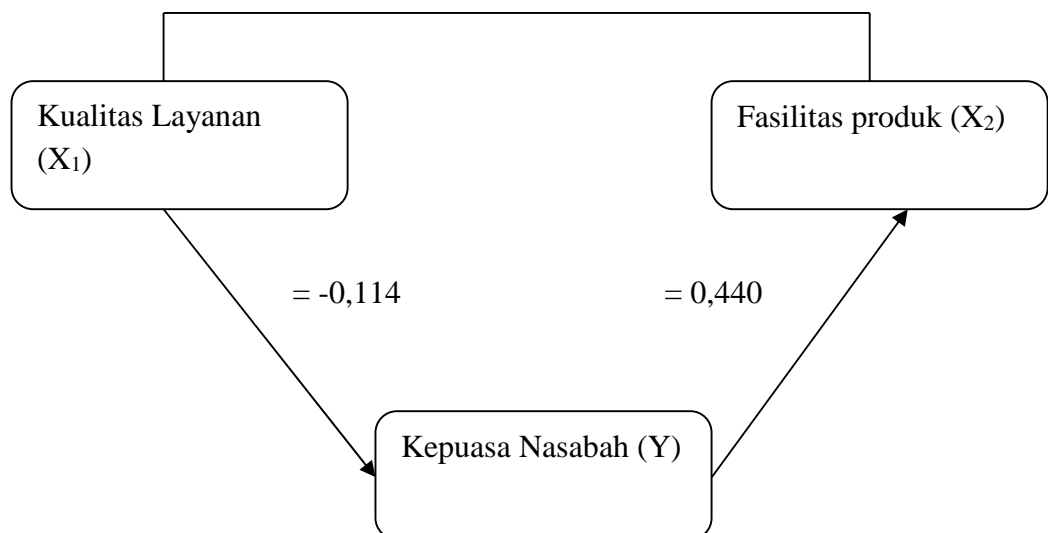
Dari table tabel model summary diperoleh koefisien korelasi sebesar ( $R$ ) = 0,503 berarti kedua variabel yaitu kualitas layanan, fasilitas produk dan kepuasan nasabah secara bersama-sama mempunyai hubungan yang rendah. Koefisien determinasi ( $R$  Square) = 0,253 atau 25,3% artinya variabel mutu pelayanan sebesar 25,3% sedangkan 74,7% dijelaskan oleh variabel lain, selain variabel penelitian.

Dari analisi data pada penelitian ini dapat diketahui bahwa hanya variabel kualitas layanan ( $X_1$ ) yang berpengaruh terhadap kepuasan

nasabah (Y) sedangkan variabel fasilitas produk (X<sub>2</sub>) juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil uji statistic, maka terdapat pengaruh langsung X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y adalah sebagai berikut:

**Gambar 4.25**

**Struktur Hubungan Variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> terhadap Y**



Jadi dapat di jelaskan diatas bahwa X<sub>1</sub> berpengaruh terhadap Y (beta  $-0,114$ ) artinya apabila setiap penambahan 1% kualitas layanan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah dan Y berpengaruh terhadap X<sub>2</sub> (beta  $0,440$ ) dan apabila setiap penambahan 1% maka akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap fasilitas produk. Dengan beta  $( -0,114 ) + 0,440 = 0,324$  artinya bahwa setiap penambahan 1% akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 3,24%.