

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah BMT Usaha Gabungan Terpadu (UGT) Sidogiri**

Pondok pesantren bukan hanya sebagai lembaga pendidikan keagamaan, yang mana untuk mencetak generasi berperilaku Islami, akan tetapi sekaligus mampu membuktikan diri sebagai lembaga perekonomian yang mana bertujuan untuk mensejahterakan santri serta masyarakat luas. Langkah tersebut telah dibuktikan Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan. Ponpes yang didirikan oleh Sayyid Sulaiman pada 263 tahun yang lalu di desa Sidogiri Kec. Kraton Kab. Pasuruan, itu bahkan berhasil mengembangkan konsep ekonomi syariah.

Salah satu pengurus Ponpes Sidogiri bernama Mahmud Ali Zain, menjelaskan kiprah Ponpes tersebut khususnya dalam bidang ekonomi, diawali keinginan untuk mandiri yaitu dengan mendirikan koperasi pada 1981. Usaha awal berupa kedai dan warung kelontong di dalam lingkungan pesantren untuk memenuhi kebutuhan para santri. Koperasi Ponpes Sidogiri terus berkembang dengan menerapkan prinsip dari santri, oleh santri, dan untuk santri. Dalam hal ini modal dari santri, dikelola oleh santri, dan keuntungan juga kembali untuk santri.

Dalam perkembangannya, pengurus kopontren Sidogiri dan beberapa guru Madrasah Miftahul Ulum Ponpes Sidogiri pada pertengahan

1997, menyelenggarakan kegiatan usaha dengan fokus simpan pinjam pola syariah bernama Baitul Mal wa Tamwil Maslahah Mursala lil Ummah (BMT MMU). Usaha tersebut guna merespon keresahan masyarakat sekitar pesantren yang mulai terjerat praktik ekonomi ribawi dalam bentuk rentenir. BMT MMU mengalami kemajuan secara signifikan dari aspek permodalan, asset maupun omsetnya. Seiring dengan berjalannya waktu, omset bisnis syariah mencapai 42 milyar rupiah per tahun dan jumlah nasabahnya kurang lebih 12.000 orang yang tersebar di berbagai kecamatan di Pasuruan. Dengan memanfaatkan jaringan alumni dan guru Ponpes Sidogiri, maka para personil ponpes tersebut lantas membentuk Usaha Gabungan Terpadu (UGT) di Surabaya pada tahun 2002. Menurut Manajer BMT UGT Sidogiri, Abdul Majid Umar, pendirian BMT UGT Sidogiri dimaksudkan memperluas jaringan BMT Sidogiri ke luar wilayah Pasuruan. Berdasarkan ijin yang diberikan Dinas Koperasi Kabupaten Pasuruan, wilayah kerja BMT MMU hanya sebatas Pasuruan. Agar lebih leluasa, kami mengajukan ijin mendirikan sejumlah BMT UGT ke Dinas Koperasi & UKM Jatim supaya dapat beroperasi di semua wilayah di Jatim, paparnya. Sambutan masyarakat terhadap kehadiran BMT UGT di Surabaya disebutkan cukup positif, dan kini berhasil menjaring 1.300 orang penabung dengan perputaran dana 4 milyar rupiah perbulan. Sebagian besar nasabahnya adalah pedagang besi rongsokan.

BMT UGT Sidogiri memiliki produk pembiayaan simpan pinjam pola syariah dengan menerapkan lima akad meliputi: mudharabah, musyarakah, murabahah, bai bitsaman ajil dan qordh. Produk lainnya adalah tabungan yakni mudharabah umum, pendidikan, Idul Fitri, qurban, walimah, ziarah, dan mudharabah berjangka atau deposito. Produk lain yang diandalkan BMT UGT Sidogiri adalah jasa layanan transfer yakni layanan pengiriman uang bagi masyarakat penabung maupun bukan penabung melalui kantor cabang koperasi BMT UGT setempat.

Menurut Abdul Majid, kini koperasi BMT UGT telah memiliki 39 unit layanan di seluruh kabupaten/kota Jawa Timur dan pada tahun 2010, dan ditargetkan bertambah menjadi 100 cabang. Omsetnya pun terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun, dimana pada tahun 2005 senilai 43 miliar rupiah naik menjadi 89 miliar rupiah pada tahun 2006 dan tahun lalu tercapai 180 miliar rupiah lebih. Peningkatan omset diikuti peningkatan asset yang tercatat 13 miliar rupiah pada 2005 dan naik menjadi 30 miliar rupiah pada Tahun 2006 dan 2007 mencapai 51 miliar rupiah. Selain itu didukung jaringan alumni ponpes Sidogiri sebanyak 30.000 orang lebih, hingga akhir 2007 koperasi tersebut memiliki anggota 216 orang anggota biasa dan luar biasa ditambah 28.987 orang berstatus calon anggota.

Manajemen yang digunakan adalah manajemen Rasul, hal ini seperti di katakan oleh Mahmud, bahwa perkembangan BMT UGT dan

BMT MMU dalam proses operasionalnya menerapkan manajemen rasul yakni siddiq/jujur, amanah/dapat dipercaya, dan fatonah/professional.<sup>60</sup>

Dengan berkembangnya kiprah BMT Sidogiri di dunia lembaga keuangan syariah, kemudian terus melebarkan sayapnya yaitu dengan membuka kantor cabang baru di kabupaten Blitar, yang terletak di Jl. Mastrip No. 11 Kalipang-Sutojayan-Blitar, atau tepatnya sebelah timur pasar Lodoyo, karena target utama dari BMT Sidogiri adalah orang pasar. Setelah mendapat izin dari pihak-pihak terkait, kantor BMT UGT Sidogiri cabang Blitar ini diresmikan pada September 2013.

## **2. Visi dan Misi**

Visi :

- a. Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syariah Islam.
- b. Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

Misi :

- a. Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.
- b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- c. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.

---

<sup>60</sup> [Bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html](http://Bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html) (diakses 15 Mei 2017)

- d. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (Shiddiq/jujur, Tabligh/komunikatif, Amanahh/dapat dipercaya, Fatonah/professional).

### 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan di BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Lodoyo yang terletak di Jl. Mastrip No. 11 Sutojayan-Blitar.

### 4. Susunan pengurus BMT UGT Sidogiri

Pengurus

Ketua : H. Mahmud Ali Zain

Wakil Ketua I : H. Abdullah Rahman

Wakil Ketua II : A. Saifulloh Naji

Sekretaris : A. Thoha Putra

Bendahara : A. Saifulloh Muhyidin

Pengawas

Pengawas Syariah : KH. A. Fuad Noer Chasan

Pengawas Manajemen: H. Bashori Alwi

Pengawas keuangan : H. sholeh Abd. Haq

Pengelola

Direktur Utama : Abd. Majid Umar

Direktur Bisnis : HM. Sholeh Wafie

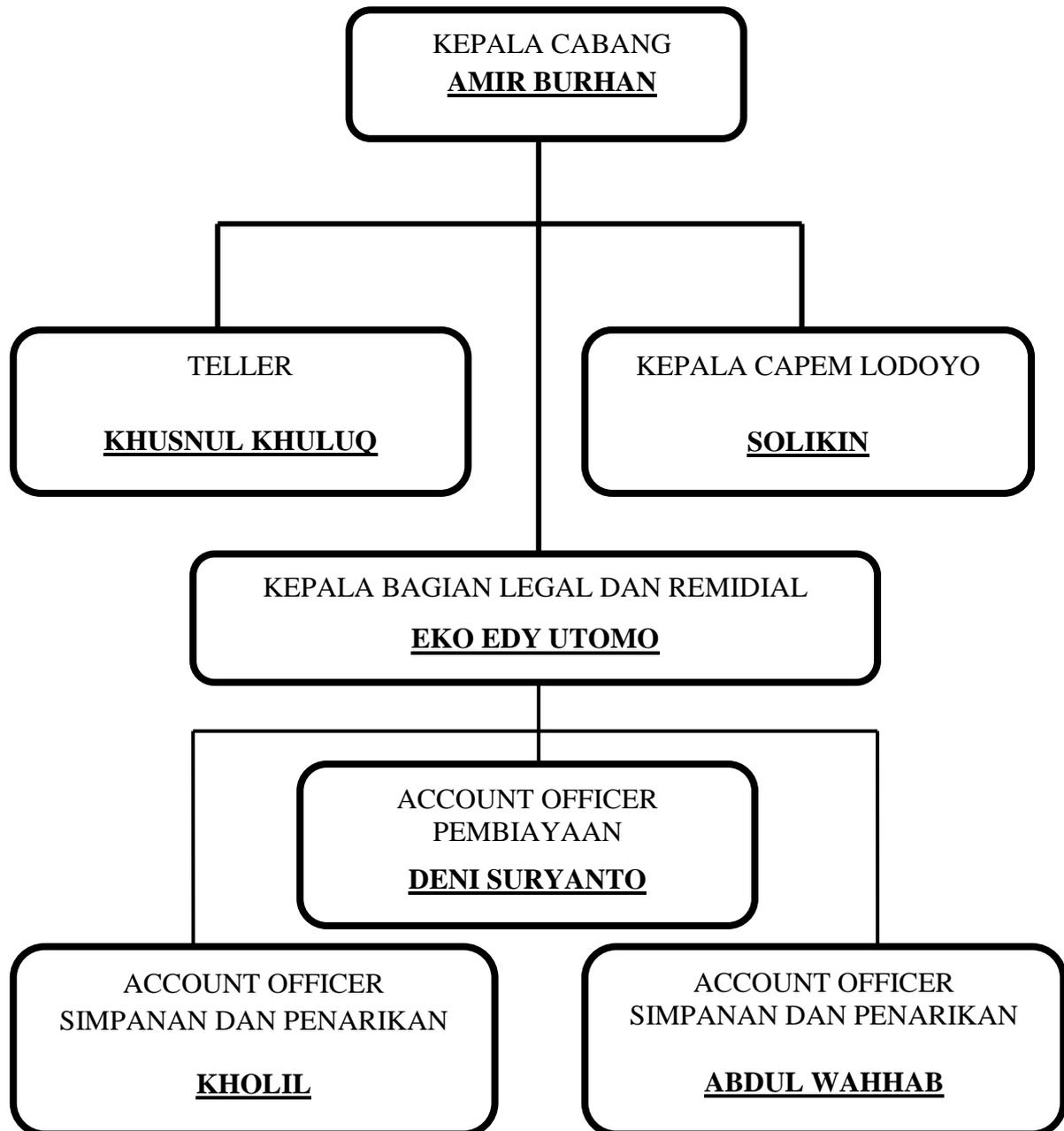
Direktur keuangan : Abd. Rokhim

Direktur kepatuhan : Moh. Aunur Rahman<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup> [Bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html](http://Bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html) diakses 15 Mei 2017

## 5. Struktur Organisasi



## **6. Produk-produk BMT UGT Sidogiri Blitar**

### **a. Produk Simpanan**

#### **1) Tabungan Umum Syariah**

Tabungan umum syariah yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 30% Anggota : 70% BMT. Manfaat menabung di BMT UGT Sidogiri adalah aman dan transparan, bebas riba, transaksi mudah dan sesuai syariah, bagi hasil menguntungkan dan halal, tanpa biaya administrasi bulanan, ikut membantu sesama ummat ( ta'awun ).

#### **2) Tabungan Hari Raya Idul Fitri**

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah, dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah transaksi mudah dan transparan sehingga memudahkan melihat perkembangan setiap saat, aman, terhindar dari riba dan haram, ikut membantu sesama ummat (ta'awun), mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan atau dapat dirupakan barang untuk kebutuhan hari raya sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.

### 3) Tabungan Haji Al-Haromain

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah haji. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 50% Anggota : 50% BMT. Manfaat memiliki tabungan ini adalah kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat. Mudah memantau perkembangan dana dengan mendapatkan laporan mutasi transaksi berupa buku tabungan. Mendapatkan tambahan bagi hasil yang kompetitif. Ikut membantu sesama ummat ( ta'awun ). Aman, terhindar dari riba dan haram. Dapat mengajukan dana talangan bagi calon jama'ah haji yang ingin memperoleh porsi keberangkatan haji pada tahun yang direncanakan.

### 4) Tabungan Kurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah mempermudah perencanaan keuangan untuk pembelian hewan kurban dan aqiqah, mendapatkan Bagi hasil yang halal dan kompetitif, membantu sesama ummat (ta'awun).

#### 5) Tabungan Umroh

Tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanakan ibadah umrah. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT. Manfaat memiliki tabungan ini adalah kemudahan melakukan setoran tabungan setiap saat, mendapatkan tambahan bagi hasil yang kompetitif, ikut membantu sesama ummat ( ta'awun ), aman, terhindar dari riba dan haram, dapat mengajukan dana talangan umrah maksimal 30% dari kekurangan biaya umrah dengan ketentuan pembiayaan yang berlaku.

#### 6) Tabungan Pendidikan

Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 40% Anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan, transaksi mudah dan bebas dari riba. Pengurus lembaga tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan siswa di akhir tahun pendidikan, mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan, mendapatkan dana bea siswa untuk siswa tidak mampu sebesar

Rp 150.000 , sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, GRATIS biaya administrasi.

#### 7) Tabungan Berjangka

Tabungan Berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah sebagai berikut:

- waktu 1 Bulan Nisbah 50% Anggota : 50% BMT
- Jangka waktu 3 Bulan Nisbah 52% Anggota : 48% BMT
- Jangka waktu 6 Bulan Nisbah 55% Anggota : 45% BMT
- Jangka waktu 9 Bulan Nisbah 57% Anggota : 43% BMT
- Jangka waktu 12 Bulan Nisbah 60% Anggota : 40% BMT
- Jangka waktu 24 Bulan Nisbah 70% Anggota : 30% BMT

Keuntungan mempunyai tabungan jenis ini adalah mendapatkan Bagi Hasil yang lebih besar dan kompetitif, bisa dijadikan jaminan pembiayaan, nisbah (proporsi) bagi hasil lebih besar daripada tabungan umum syariah.

#### 8) Tabungan Tarbiyah

Tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan asuransi. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah mudharabah musytarakah. dengan nisbah 25% Anggota : 75% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini

adalah kemudahan dalam perencanaan keuangan masa depan untuk biaya pendidikan putra/putri, mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis tanpa melalui pemeriksaan kesehatan, serta mendapatkan souvenir BMT UGT Sidogiri sesuai persyaratan yang berlaku.<sup>62</sup>

b. Produk Pembiayaan

1) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

Gadai Emas Syariah adalah fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan dalam Gadai Emas Syariah adalah akad Rahn bil Ujrah. Keuntungan dan manfaat dari akad ini proses yang cepat dan mudah dan pembiayaan langsung cair tanpa survey terlebih dahulu.

2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

Modal Usaha Barokah adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil. Akad yang digunakan adalah akad berbasis bagi hasil (mudharabah/musyarakah) atau jual beli (murabahah). Manfaat dari Modal Usaha Barokah adalah pembiayaan usaha komersial mikro dan kecil.

---

<sup>62</sup> Brosur Produk Simpanan BMT UGT Sidogiri

### 3) UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

Multi Guna Tanpa Agunan adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah berbasis jual beli (murabahah), atau berbasis sewa (ijarah & kafalah). Biasanya dalam produk ini dalam penggunaan modal usaha, biaya pendidikan dan biaya rumah sakit. Keuntungan dari Multi Guna Tanpa Agunan yaitu untuk membantu mempermudah anggota memenuhi kebutuhan dana untuk modal usaha dan konsumtif dengan mudah dan cepat dan anggota tidak perlu menyerahkan agunan yang di letakkan di BMT. Ketentuan dalam produk ini maksimal plafon pembiayaan sampai dengan Rp. 1.000.000,-.

### 4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

Kendaraan Bermotor Barokah merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad jual beli (murabahah). Manfaat dari produk ini yaitu membantu anggota dalam memiliki kendaraan bermotor dengan mudah dan barokah.

### 5) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Fasilitas pembiayaan yang di tunjukan untuk pembelian barang elektronik seperti laptop, komputer, TV, kulkas dsb. Akad yang digunakan adalah akad berbasis jual beli (murabahah) atau akad ijarah muntahiyah bittamlik. Manfaat dari produk ini

yaitu bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan. Maksimal plafon pembiayaan sampai 10 juta. Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan berharga yang lain seperti BPKB dan sertifikat tanah.

6) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

Fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementerian agama untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad Kafalah bil Ujrah dan Wakalah bil Ujrah.

7) UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

UGT MJB adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori di haramkan syariah islam. Plafon pembiayaan mulai Rp. 1.000.000 sampai Rp. 500.000.000.

8) UGT MGB (Multi Griya Barokah)

MGB adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (nasabah), baik baru maupun bekas. Akad yang digunakan adalah akad berbasis jual beli atau multi akad (murabahah paralel).

9) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah) UGT MPB adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (murabahah) atau akad multi (murabahah dan ijarah parallel atau ba'i al wafa dan ijarah).<sup>63</sup>

## B. Deskripsi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 30 responden nasabah yang ada di BMT UGT Sidogiri bertindak sebagai sampel. Kuesioner yang dibagikan terdiri dari 4 variabel yaitu Etika Kerja, Skill, Kedisiplinan dan Kepuasan Nasabah.

### 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.1**

#### Usia Responden

Usia	Jumlah	presentase
Kurang dari 25 tahun	8	27%
25 tahun - 40 tahun	15	50%
Lebih dari 40 tahun	7	23%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer yang diolah, 2017

<sup>63</sup> Ust. H Sholeh Romli dkk, *Buku Pedoman Akad Syariah BMT UGT: 'ala Madzahib Al Arba'ah antara teori dan Praktik dalam Produk Pembiayaan*, (Buku Panduan: Tidak Diterbitkan), hlm. 10

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa usia responden nasabah di BMT UGT Sidogiri. Tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berusia kurang dari 25 tahun sebanyak 8 orang, responden yang berusia 25 tahun – 40 tahun sebanyak 15 orang, dan responden lebih dari 40 tahun sebanyak 7 orang.

## 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2**

### **Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Banyaknya Responden</b>	<b>Presentase</b>
Laki-laki	21	70%
Perempuan	9	30%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 21 orang dan perempuan sebanyak 9 orang.

### 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

**Tabel 4.3**

#### **Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
SLTA	14	47%
Diploma-3	9	30%
Strata 1	7	23%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.3, diketahui bahwa pendidikan responden nasabah di BMT UGT Sidogiri yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SLTA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SLTA sebanyak 14 orang, berpendidikan Diploma sebanyak 9 orang, dan yang berpendidikan S1 sebanyak 7 orang.

### 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Table 4.4**

#### **Jenis Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
PNS/TNI/POLRI	4	13%
Pegawai Swasta/Karyawan	6	20%
Wiraswasta	20	67%
<b>Jumlah</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.4, diketahui bahwa lama bekerja responden nasabah di BMT UGT Sidogiri yang diambil sebagai responden sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 20 orang. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 4 orang, yang bekerja sebagai pegawai swasta/karyawan sebanyak 6 orang, dan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 20 orang.

### **C. Deskripsi Variabel**

Dari angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri dari 16 pernyataan dan dibagi dalam empat kategori, yaitu:

1. 4 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh etika kerja (X1).
2. 4 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh skill (X2).
3. 4 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kedisiplinan (X3)
4. 4 pernyataan digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah (Y).

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut:

## 1. Variabel Etika Kerja (X1)

**Tabel 4.5**

**Pernyataan no. 1: Karyawan selalu menunjukkan perilaku ramah dan sopan kepada para nasabah.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	18	60%
2.	Setuju	4	12	40%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 60%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan setuju sebanyak 12 responden atau 40%.

**Tabel 4.6**

**Pernyataan no. 2: Karyawan berperilaku jujur sesuai dengan syari'at Islam.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	19	63%
2.	Setuju	4	10	34%
3.	Netral	3	1	3%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 63%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 12 responden atau 3%. Dan menyatakan setuju sebanyak 10 responden atau 34%.

**Tabel 4.7**

**Pernyataan no. 3: Karyawan selalu memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar kepuasan nasabah dapat tercapai.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	19	63%
2.	Setuju	4	11	37%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 19 responden atau 63%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan setuju sebanyak 11 responden atau 37%.

**Tabel 4.8**

**Pernyataan no. 4: Karyawan selalu berpenampilan rapi sesuai dengan tata tertib yang berlaku.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	17	57%
2.	Setuju	4	12	40%
3.	Netral	3	1	3%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 57%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 3%. Dan menyatakan setuju sebanyak 12 responden atau 40%.

## 2. Variabel Skill (X2)

**Tabel 4.9**

**Pernyataan no. 1: Karyawan mampu mengoperasikan seperangkat teknologi (komputer) dengan baik.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	4	13%
2.	Setuju	4	18	60%
3.	Netral	3	8	27%
4.	Tidak Setuju	2	-	-

5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 18 responden atau 60%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 4 responden atau 13%. Dan menyatakan netral sebanyak 8 responden atau 27%.

**Tabel 4.10**

**Pernyataan no. 2: Karyawan mempunyai keahlian membuat konsep dalam pekerjaannya sendiri.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	5	17%
2.	Setuju	4	20	66%
3.	Netral	3	5	17%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 66%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan sangat setuju dan netral sebanyak 10 responden atau 34%.

**Tabel 4.11**

**Pernyataan no. 3: Karyawan mampu menjelaskan ide/gagasan kepada nasabah.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	6	20%
2.	Setuju	4	21	70%
3.	Netral	3	3	10%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total				100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 21 responden atau 70%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 3 responden atau 10%. Dan menyatakan sangat setuju sebanyak 6 responden atau 20%.

**Tabel 4.12**

**Pernyataan no. 4: Karyawan mempunyai cara yang tepat untuk mengambil keputusan.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	3	10%
2.	Setuju	4	20	66%
3.	Netral	3	7	24%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 66%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 3 responden atau 10%. Dan menyatakan netral sebanyak 7 responden atau 24%.

### 3. Variabel Kedisiplinan (X3)

**Tabel 4.13**

**Pernyataan no. 1: Karyawan mempunyai sikap disiplin yang tinggi dalam bekerja.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	10	33%
2.	Setuju	4	19	64%
3.	Netral	3	1	3%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 64%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 3%. Dan menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 33%.

**Tabel 4.14**

**Pernyataan no. 2: Karyawan selalu taat dan patuh terhadap tata tertib yang telah ditetapkan oleh lembaga.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	10	33%
2.	Setuju	4	19	64%
3.	Netral	3	1	3%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 19 responden atau 64%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 3%. Dan menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 33%.

**Tabel 4.15**

**Pernyataan no. 3: Karyawan datang dan pulang dari kantor pada waktu yang telah ditetapkan.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	18	60%
2.	Setuju	4	11	37%
3.	Netral	3	1	3%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 18 responden atau 60%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 3%. Dan menyatakan setuju sebanyak 11 responden atau 37%.

**Tabel 4.16**

**Pernyataan no. 4: Karyawan selalu melaksanakan tugas pekerjaan dengan sebaik mungkin.**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	7	23%
2.	Setuju	4	22	74%
3.	Netral	3	1	3%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 22 responden atau 74%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 1 responden atau 3%. Dan menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden atau 23%.

#### 4. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel 4.17**

**Pernyataan no. 1:**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	15	50%
2.	Setuju	4	15	50%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai sejajar atau sama antara menyatakan sangat setuju dan setuju yaitu masing-masing sebanyak 15 responden atau 50%.

**Tabel 4.18**

**Pernyataan no. 2:**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	10	33%
2.	Setuju	4	20	67%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 20 responden atau 67%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan sangat setuju sebanyak 10 responden atau 33%.

**Tabel 4.19**  
**Pernyataan no. 3:**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	15	50%
2.	Setuju	4	15	50%
3.	Netral	3	-	-
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai sejajar atau sama antara menyatakan sangat setuju dan setuju yaitu masing-masing sebanyak 15 responden atau 50%.

**Tabel 4.20**  
**Pernyataan no. 4:**

No.	Choice	Score	Frequency	Prosentase (%)
1.	Sangat Setuju	5	11	37%
2.	Setuju	4	17	57%
3.	Netral	3	2	6%
4.	Tidak Setuju	2	-	-
5.	Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Total			30	100%

Sumber: data primer

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 responden, nilai tertinggi adalah menyatakan setuju sebanyak 17 responden atau 57%. Sedangkan yang terendah adalah menyatakan netral sebanyak 2 responden atau 6%. Dan menyatakan sangat setuju sebanyak 11 responden atau 37%.

#### **D. Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan bentuk analisis yang menggunakan angka-angka dan perhitungannya menggunakan model statistik untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan, maka diperlukan alat ukur yang dapat menunjang kebenaran penelitian ini. Adapun alat ukur dan cara mengukurnya adalah sebagai berikut :

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

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

Nilai validitas masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan atau pernyataan seperti yang dijelaskan oleh Nugroho.<sup>64</sup>

Berdasarkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item adalah:

---

<sup>64</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisitas, 2009), hlm. 105

### Uji Validitas Instrument Variabel Etika Kerja (X1)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,336	Valid
P2	0,309	Valid
P3	0,324	Valid
P4	0,354	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

### Uji Validitas Instrumen Variabel Skill (X2)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,585	Valid
P2	0,580	Valid
P3	0,569	Valid
P4	0,385	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

### Uji Validitas Instrumen Variabel Kedisiplinan (X3)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,368	Valid
P2	0,529	Valid
P3	0,486	Valid
P4	0,350	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

#### Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Nomor Item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,621	Valid
P2	0,533	Valid
P3	0,391	Valid
P4	0,479	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan pada tabel-tabel diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan kuesioner yang terbagi dari 4 bagian dan terdiri dari 16 pertanyaan, mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3 dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan valid.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

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

mengatakan bahwa kusioner dikatakan reliable jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* > dari 60%.<sup>65</sup>

Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 60% atau 0,6 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliabel.
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel.
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS 16,0, adalah sebagai berikut :

#### **Uji Reliabilitas Variabel Etika Kerja (X1)**

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.545	4

#### **Uji Reliabilitas Variabel Skill (X2)**

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.734	4

---

<sup>65</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistic....*, hlm. 97

### Uji Reliabilitas Variabel Kedisiplinan (X3)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.652	4

### Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

Berdasarkan pada tabel-tabel di atas diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri atas 3 variabel bebas (X) dan 1 variabel terikat (Y) mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,60 dan sesuai dasar pengambilan keputusan tersebut maka seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan cukup reliable.

## 2. Uji Normalitas Data

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

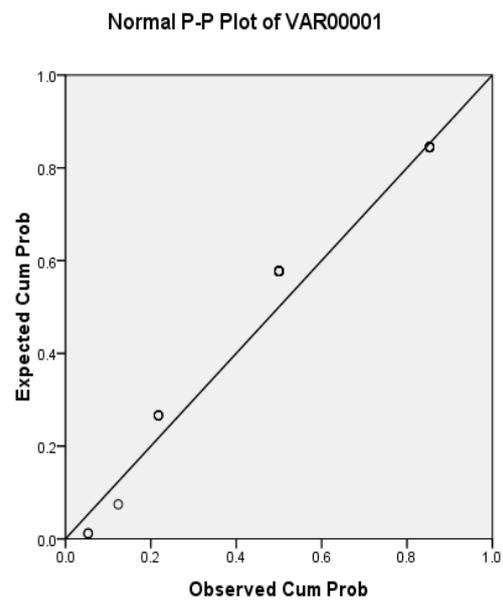
		Etika_ Kerja	Skill	Kedisipli nan	Kepuasan_ Nasabah
N		21	21	21	21
Normal	Mean	18.76	15.38	17.05	17.90
Paramete rs <sup>a</sup>	Std. Deviation	1.221	1.687	1.532	1.480
Most	Absolute	.292	.214	.202	.158
Extreme	Positive	.155	.214	.131	.158
Differenc es	Negative	-.292	-.159	-.202	-.151
Kolmogorov-Smirnov Z		1.336	.981	.925	.724
Asymp. Sig. (2-tailed)		.056	.291	.359	.670

a. Test distribution is Normal.

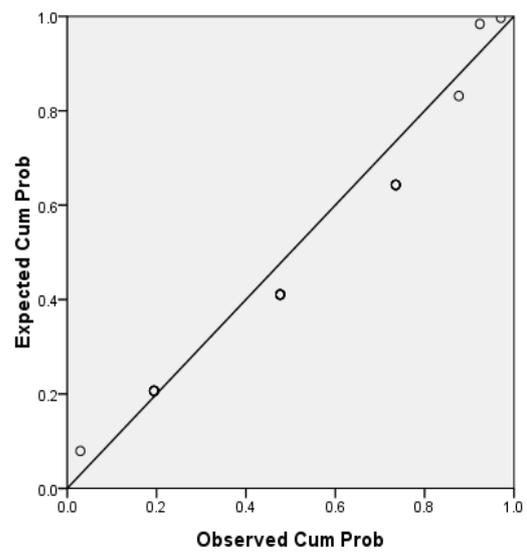
Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 16,0

Berdasarkan tabel *One-sample Kolmogorov Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau  $\alpha = 5\%$ ) untuk mengambil keputusan. Dari hasil uji normalitas menggunakan one-sample Kolompgrov-smirnov diperoleh nilai 0,56 untuk variabel etika kerja yang lebih dari 0,05, untuk variabel skill memperoleh nilai 0,291 lebih dari 0,05, untuk variabel kedisiplinan memperoleh nilai 0,359 lebih dari 0,05, dan untuk variabel kepuasan nasabah memperoleh nilai 0,670 lebih dari 0,05 sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

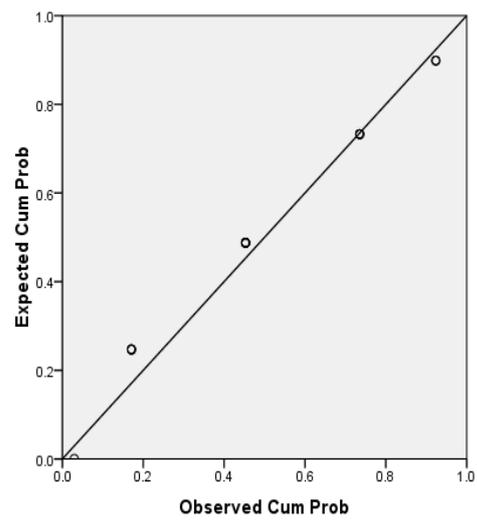
Selanjutnya untuk uji normalitas data menggunakan kurva normal *probability plot*, dengan ketentuan jika titik-titik pada grafik menyebar dan terhimpit mengikuti sekitar garis diagonal maka data yang digunakan berdistribusi secara normal. Adapun hasil uji normalitas data kurva normal *probability plot*, sebagai berikut :

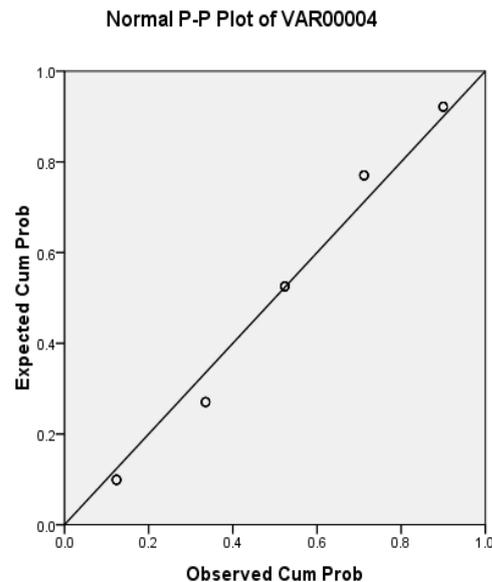


Normal P-P Plot of VAR00002



Normal P-P Plot of VAR00003





Pada gambar diatas diketahui bahwa data dengan *Normal P-P Plot* data pada variabel yang digunakan dinyatakan berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu variabel yang dikatakan normal apabila gambar distribusi dengan titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan mengikuti garis diagonal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian dari penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### a. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada kolerasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas. Gejala multikolinieritas dapat dikoreksi dengan menggunakan metode TOL (*Tolerance*) dan VIF (*Variance*

*Inflation Factor*), apabila nilai VIF < 10 (kurang dari 10) dan nilai *tolerance*-nya > 0,10 (lebih dari 10), maka tidak terjadi multikolinieritas. Dari perhitungan regresi, maka akan diperoleh nilai VIF dan *Tolerance* sebagai berikut :

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Etika Kerja	.956	1.046
Skill	.773	1.294
Kedisiplinan	.802	1.246

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel X1 (Etika Kerja) memperoleh nilai VIF 1,046 dan *tolerance* 0,956, untuk variabel X2 (Skill) memperoleh nilai VIF 1,294 dan *tolerance* 0,773, dan untuk variabel X3 (Kedisiplinan) memperoleh nilai VIF 1,246 dan *tolerance* 0,802. Dari kedua variabel tersebut kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dari ketiga variabel tersebut.

#### b. Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.670 <sup>a</sup>	.449	.417	3.449	1.971

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Etika\_Kerja, Skill

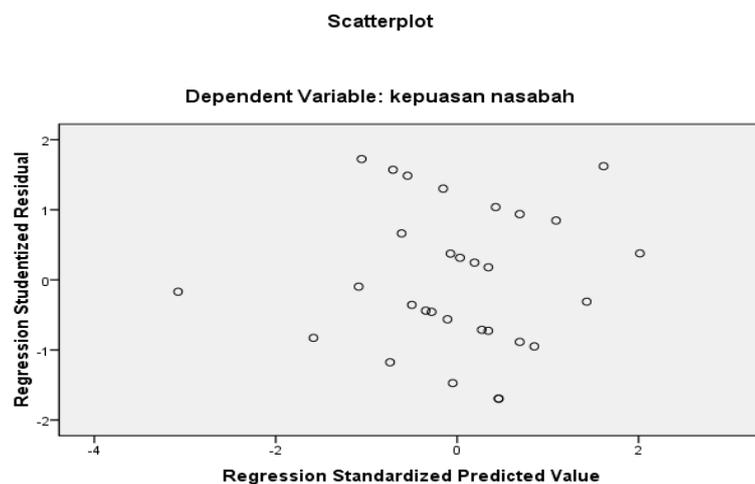
b. Dependent Variable: Kepuasan\_nasabah

Dari tabel diperoleh nilai Durbin-Watson pada model Summary adalah sebesar 1,971. Jadi karena  $1,65 < 1,971 < 2,35$  maka menurut Makridakis, dkk (1995) dalam Sulaiman (2004) adalah tidak ada autokorelasi.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk pengujian apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut dengan homokedastisitas. Cara menilai uji heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji korelasi *spearman* yang dilakukan dengan cara mengkolerasikan nilai *unstandardized residual* dengan masing-masing variabel independen (X1, X2, X3).

Dari hasil uji korelasi *spearman*, diperoleh hasil sebagai berikut:



Dari gambar *scatterplot* terlihat titik-titik tidak membentuk pola tertentu, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0, sehingga grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis yang digunakan pada penelitian adalah analisis regresi linier berganda dengan kontinuitas hubungan Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel tetap dan variabel bebas adalah Etika Kerja (X1), Skill (X2), Kedisiplinan (X3). Adapun hasil dari pengolahan data dengan menggunakan SPSS 16,0 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.160	2.232		4.104	.000
	Etika_Kerja	.391	.165	.376	2.373	.023
	Skill	.156	.217	.178	.722	.480
	Kedisiplinan	.083	.095	.149	2.341	.003

Sumber: Output SPSS 16,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat model persamaan regresi linier, sebagai berikut :

$$Y = 8,200 + 0,391 X1 + 0,156 X2 + 0,083 X3$$

Dari model persamaan regresi linier tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

$$\alpha = 8,200$$

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 8,200 menunjukkan bahwa nilai variabel etika kerja (X1), skill (X2), kedisiplinan (X3) sama dengan nol atau konstanta maka besarnya nilai kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar (Y) yaitu sebesar 8,200 satuan.

$$b_1 = 0,391$$

Nilai koefisien regresi ( $b_1$ ) sebesar 0,391 nilai ( $b_1$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar, artinya jika setiap penambahan 1 macam X1, etika kerja akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,391, dan sebaliknya jika etika kerja menurunkan 1 macam X1, maka kepuasan nasabah akan turun 0,391 dengan anggapan X2 dan X3 tetap.

$$b_2 = 0,156$$

Nilai koefisien regresi ( $b_2$ ) sebesar 0,156 nilai ( $b_2$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar, artinya jika setiap penambahan 1 macam X2, Skill akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,156, dan sebaliknya jika skill menurunkan 1 macam X2, maka kepuasan nasabah akan turun 0,156 dengan anggapan X1 dan X3 tetap.

$$b_3 = 0,083$$

Nilai koefisien regresi ( $b_3$ ) sebesar 0,083 nilai ( $b_3$ ) yang positif menunjukkan adanya hubungan searah antara variabel kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar, artinya jika setiap penambahan 1 macam X3, kedisiplinan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,083, dan

sebaliknya jika kedisiplinan menurunkan 1 macam X3, maka kepuasan nasabah akan turun 0,083 dengan anggapan X1 dan X2 tetap.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji secara parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya jika nilai  $sig. < \text{tingkat signifikansi } (\alpha = 0,05)$ , maka secara parsial atau individu variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Akan tetapi jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka uji regresi dikatakan tidak signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya jika nilai  $sig. > \text{tingkat signifikansi } (\alpha=0,05)$ , maka secara parsial atau individu variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun hasil output SPSS 16,0 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.160	2.232		4.104	.000
Etika_Kerja	.391	.165	.376	2.373	.023
Skill	.156	.217	.178	.722	.480
Kedisiplinan	.083	.095	.149	2.341	.003

Sumber: Output SPSS 16,0

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah :

1.  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel dengan  $\alpha = 5\%$
2.  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima jika  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel dengan  $\alpha = 5\%$

Dengan Probabilitas :

1. Jika probabilitas  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima atau  $H_1$  ditolak
2. Jika probabilitas  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima

### 1) Variabel Etika Kerja

Berdasarkan output pada tabel di atas diketahui  $t$  hitung adalah 2,373, sedangkan  $t$  tabel dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%,  $df = n-k$  atau 27 pada tabel dua sisi maka  $t$  tabel adalah 1,70. Dengan membandingkan antara  $t$  hitung dengan  $t$  tabel dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel ( $2,373 < 1,70$ ) dan nilai signifikansi  $0,023 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.

### 2) Variabel Skill

Berdasarkan output pada tabel di atas diketahui  $t$  hitung adalah 0,722, sedangkan  $t$  tabel dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%,  $df = n-k$  atau 27 pada tabel dua sisi maka  $t$  tabel adalah 1,70. Dengan membandingkan antara  $t$  hitung dengan  $t$  tabel dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel ( $0,722 < 1,70$ ) dan nilai signifikansi  $0,480 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.

### 3) Variabel Kedisiplinan

Berdasarkan output pada tabel di atas diketahui t hitung adalah 2,341, sedangkan t tabel dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5%,  $df = n-k$  atau 27 pada tabel dua sisi maka t tabel adalah 1,70. Dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel ( $2,341 > 1,74$ ) dan nilai signifikansi  $0,003 > 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.

#### b. Uji secara Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikansi secara simultan atau bersama-sama antara variabel Etika Kerja (X1), Skill (X2), Kedisiplinan (X3) terhadap Kepuasan nasabah (Y) di BMT UGT Sidogiri Blitar, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8.003	3	2.668	5.336	.005 <sup>a</sup>
Residual	13.997	27	500		
Total	22.810	30			

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Etika\_Kerja, Skill

b. Dependent Variable: Kinerja\_karyawan

Sumber: Ouput SPSS 16,0

Berdasarkan *output* SPSS 16,0 diatas diketahui F hitung adalah 5,336, sedangkan F tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan kebebasan  $(n-k) 30-3 = 27$  maka diperoleh nilai F tabel sebesar 2,96.

Dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel sehingga dapat disimpulkan F hitung > F tabel ( $5,336 > 2,96$ ), maka  $H_0$  ditolak, artinya bahwa ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel Etika Kerja (X1), Skill (X2), Kedisiplinan (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di BMT UGT Sidogiri Blitar.

### 5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisiensi determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (Etika Kerja, Skill dan Kedisiplinan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 16,0 dapat dilihat nilai koefisiensi determinasi, sebagai berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.670 <sup>a</sup>	.449	.417	3.449

a. Predictors: (Constant), Kedisiplinan, Etika\_Kerja, Skill

b. Dependent Variable: Kepuasan\_nasabah

Sumber: Output SPSS 16,0

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,449 atau (44,9%). Ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel independen (Etika Kerja, Skill, Kedisiplinan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) sebesar 49,9%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 49,9\% = 50,1\%$ ) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.