

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat

Sejarah mulai berdirinya Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat yaitu pada tahun 2000 lembaga Muhammadiyah cabang Campurdarat mendapatkan kesempatan untuk mendirikan Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM). Namun pada saat itu daerah Campurdarat belum mampu untuk mendirikan Baitul Tamwil Muhammadiyah karena sulit mendapatkan modal atau dana.

Kemudian dari salah satu anggota BTM saat itu mendengar berita tersebut dan mengajak beberapa pengusaha marmer yang berada di daerah Campurdarat dan daerah Desa Besole serta penduduk sekitar wilayah Campurdarat supaya menanamkan modal guna tambahan dana untuk mendirikan Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat. Berdasarkan ajakan tersebut para pengurus Muhammadiyah cabang Campurdarat dan masyarakat yang telah bergabung untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan mengadakan musyawarah di Masjid Al-Ikhlas. Setelah memulai proses yang sangat panjang, berdasarkan hasil rapat tersebut terjadilah kesepakatan bahwa akan didirikan sebuah lembaga

keuangan yaitu BTM di daerah Campurdarat dengan mengajak Bapak H. In'am Turmudzi.

Dalam rapat juga telah disepakati untuk nama BTM ini yaitu Koperasi Syariah BTM Surya Dana yang berlokasi di Jl. Depok No. 5B Kauman Campurdarat Tulungagung sebagaimana SK (Surat Keputusan) Badan Pengurus Baitul Maal Muhammadiyah No. 188.2/15/BH/424.75/2001.¹²⁹

2. Lokasi Koperasi Syariah BTM “Surya Dana”

Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat Tulungagung terletak di Jl. Raya Popoh No. 9B Kauman Campurdarat. Lembaga syariah ini berdiri di pusat Kecamatan Campurdarat tepatnya disebelah barat pasar Campurdarat. Tata letak lembaga syariah ini cukup strategis karena berada dijalur utama penghubung daerah Tulungagung selatan dengan daerah-daerah lain di Kabupaten Tulungagung. Kopsyah BTM “Surya Dana” ini sudah berpindah tempat sebanyak tiga kali, sebelumnya kantor lembaga ini berada di Jl. Depok No. 5B Kauman Campurdarat selama 5 tahun, kemudian pindah tempat di Jl. Sukomakmur No. 5B Kauman Campurdarat selama 12 tahun. Dan pada tanggal 11 Mei 2017 Kopsyah BTM “Surya Dana” pindah tempat masih di wilayah Campurdarat tidak jauh dari lokasi sebelumnya yang berjarak 50 meter di Jl. Raya Popoh No. 9B Kauman Campurdarat.¹³⁰

¹²⁹ Dokumen Berdirinya Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat

¹³⁰ Hasil Survei di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat Pada Bulan Oktober 2017

3. Visi dan Misi Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang profesional, mandiri, dan terdepan dalam menumbuh kembangkan usaha ekonomi rakyat menuju kesejahteraan.

b. Misi

- 1) Mewujudkan lembaga keuangan mikro syariah yang terus meningkatkan jati diri, mengandalkan pada kemampuan yang dimiliki serta mampu memanfaatkan peluang yang ada dengan bekerja keras, tuntas dan ikhlas melalui tata kelola yang baik dan daya dukung operasional yang memadai.
- 2) Mewujudkan lembaga keuangan mikro syariah yang sejajar atau lebih tinggi dengan lembaga keuangan terkemuka.
- 3) Mewujudkan lembaga keuangan mikro syariah yang dalam melaksanakan jasa layanan dengan mengutamakan norma-norma kebaikan dan memiliki nilai sosial yang tinggi sehingga keberadaannya mampu memberikan nilai tambah bagi masyarakat luas.

4. Tujuan Pendirian Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat

Tujuan pendirian Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” adalah untuk meningkatkan pendapatan anggota koperasi melalui kegiatan simpan pinjam yang bersifat profesional kepada anggota dan calon anggota

dengan tingkat bagi hasil yang kompetitif, pelayanan yang cepat, dan prosedur yang mudah.

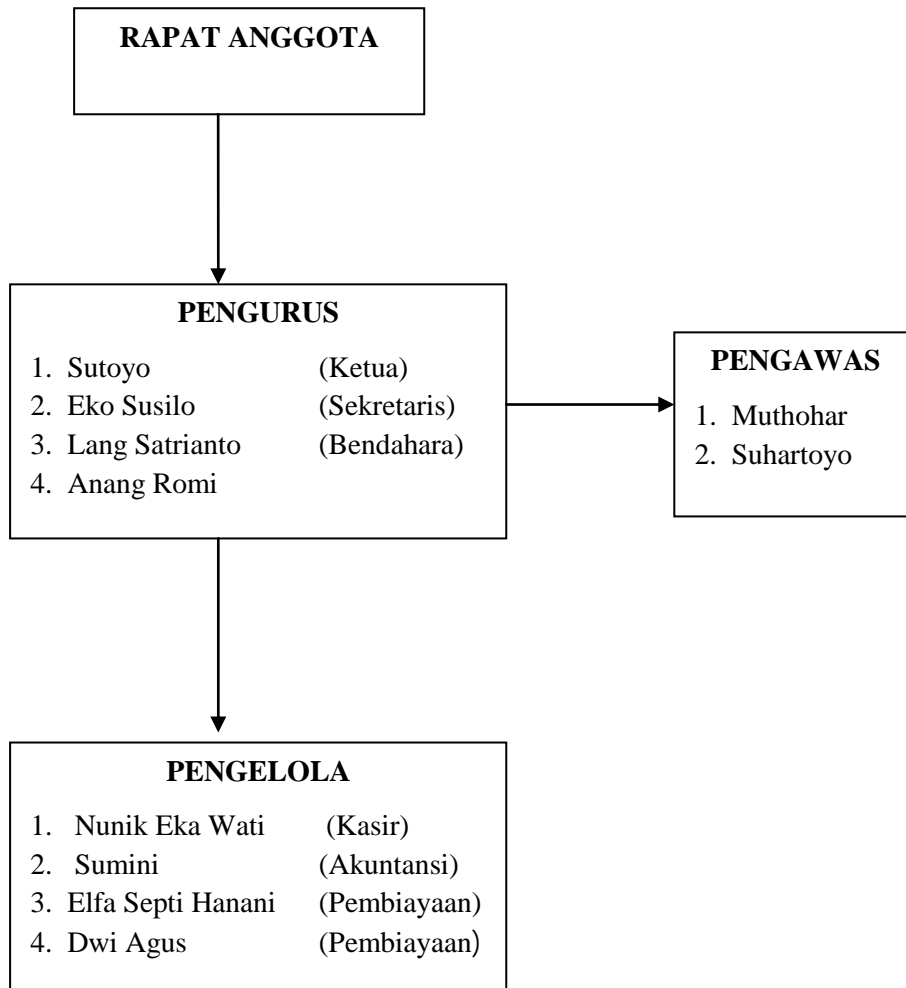
- 1) Tingkat bagi hasil yang kompetitif tersebut ditetapkan dalam forum Rapat Anggota yang sah dengan mempertimbangkan kepentingan Anggota dan kepentingan kelayakan usaha.
- 2) Dalam rangka memberikan manfaat/keuntungan kepada Anggota juga akan dibagikan Sisa Hasil Usaha yang besarnya sesuai Anggaran Dasar Kopsyah BTM “Surya Dana” dan atau Keputusan Rapat Anggota.
- 3) Pelayanan diberikan khusus kepada Anggota dan jika terdapat surplus pelayanan dapat diberikan kepada calon Anggota.
- 4) Bagi Anggota selain diberikan kemudahan dalam pelayanan juga akan dibagikan SHU secara adil menurut jasanya.¹³¹

5. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat pada periode tahun 2016 adalah sebagai berikut:

¹³¹ Modul Standar Operasional Manajemen Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Koperasi Syariah BTM “Surya Dana”
Campurdarat periode 2016



6. Bidang Organisasi

a. Susunan pengurus periode 2016

- 1) Ketua : Sutoyo
- 2) Sekretaris : Eko Susilo
- 3) Bendahara : Lang Satrianto

- 4) Anggota : Anang Romi
- b. Susunan pengawas periode 2016
 - 1) Ketua : Muthohar
 - 2) Wakil : Suhartoyo
- c. Susunan pengelola periode 2016
 - 1) Kasir : Nunik Eka Wati
 - 2) Juru Buku : Sumini
 - 3) Pembiayaan : - Elfa Septi Hanani
- Dwi Agus Setiyono.¹³²

7. Produk-produk Koperasi Syariah BTM “Surya Dana” Campurdarat

Produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat meliputi:

- a. Produk Pembiayaan terdiri dari:
 - 1) Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan dengan akad musyarakah merupakan pembiayaan yang dilakukan antara anggota sebagai pemilik usaha dengan pihak kopsyah BTM”Surya Dana” sebagai pemilik dana, dimana kedua belah pihak saling menyertakan modalnya untuk melakukan kegiatan usaha bersama-sama. Dalam hal ini anggota untuk melakukan kegiatan usaha atau kemitraan dengan nisbah bagi hasil sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak.

¹³² Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun Buku 2016 Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat

2) Pembiayaan Murabahah

Pembiayaan murabahah adalah pembiayaan yang dilakukan untuk jual beli barang pada harga asal dengan penambahan keuntungan yang disepakati. Dalam hal ini Kopsyah BTM “Surya Dana” sebagai pihak penjual dan anggota sebagai pihak pembeli, pembayaran harga pokok pembelian dibayarkan pada saat akhir bulan waktu perjanjian dan margin pembayarannya dilakukan secara angsuran setiap bulan.

3) Pembiayaan TRMB (Tijaratul Murabahah)

TRMB (Tijaratul Murabahah) merupakan pembiayaan yang ada di Kopsyah BTM “Surya Dana” atau dengan nama lain bilyet giro. Bilyet giro ini merupakan selebar check yang isinya berupa nominal uang dan tanggal pencairan. Anggota yang dapat melakukan pembiayaan TRMB ini merupakan anggota yang memiliki catatan baik di Kopsyah BTM “Surya Dana”, karena pembiayaan ini sangat besar dengan pembiayaan di atas 10.000.000. Peran Koperasi sendiri yaitu memberikan dana sejumlah kepada anggota yang membutuhkan dengan menjual cek bilyet giro tersebut kepada pihak lembaga, kemudian dari pihak lembaga mencairkan cek tersebut di bank yang tertera di cek bilyet giro tersebut.

b. Produk Simpanan terdiri dari:

1) Tabungan SIMUKA (Simpanan Berjangka)

Tabungan SIMUKA merupakan tabungan suka rela yang mempunyai jangka waktu 6 bulan sampai 12 bulan. Tabungan ini hanya dapat diambil saat jatuh tempo sesuai dengan perjanjian awal. Jika terjadi kondisi tertentu dari anggota maka tabungan tersebut dapat diambil sebelum jatuh tempo dan anggota membayar biaya pinalti sebesar 1,5 dari plafon. Bagi anggota yang ingin memiliki simpanan berjangka di Kopsyah BTM “Surya Dana” maka harus menyetorkan plafon minimal Rp. 1.000.000, sehingga anggota berhak menerima imbalan berupa bagi hasil yang telah disepakati.

2) Tabungan SIWADA (Simpanan Wadiah)

Tabungan SIWADA merupakan tabungan yang dapat ditarik sewaktu-waktu oleh pemilik rekening. Anggota dapat memperoleh imbalan bagi hasil jika Kopsyah BTM “Surya Dana” memiliki kelebihan keuntungan SHU yang besarnya tidak tertulis dalam perjanjian sebelumnya. Bagi anggota yang ingin memiliki tabungan SIWADA besarnya setoran awal yang harus ditunaikan sebesar Rp. 20.000. Dari pihak lembaga sendiri memiliki kebijakan untuk memotong imbalan bagi hasil sebesar 2,5% digunakan untuk zakat jika jumlah tabungan anggota mencapai Rp. 1.000.000.

3) AL BAMA

Al bama merupakan modal penyertaan yang dapat dinilai dengan uang yang ditanamkan oleh pemodal untuk menambah permodalan pihak lembaga koperasi dalam meningkatkan kegiatan usahanya. Untuk bisa bergabung dalam produk Al bama maka anggota harus menyetor modal penyertaan minimal sebesar Rp. 1.000.000.¹³³

8. Pelaksanaan Program Kerja Tahun Buku 2016

- a. Melakukan kegiatan promosi (Terlaksana)

Kegiatan promosi melalui media cetak seperti brosur, papan nama, pemberian kalender tahun 2017, dan pemberian souvenir kaos. Melalui media elektronik seperti media sosial dan serta secara langsung ditawarkan kepada anggota/calon anggota.
- b. Mengaktifkan rapat pengurus dan pengelola setiap empat bulan sekali (Belum terlaksana).
- c. Membuat, mengesahkan, dan melaksanakan SOM/SOP dan peraturan khusus (Terlaksana).
- d. Mengaktifkan simpanan pokok dan simpanan wajib bagi semua anggota dan calon anggota (Terlaksana).
 - 1) Total simpanan pokok per Desember 2016 sebesar Rp. 17.820.000
 - 2) Total simpanan wajib per Desember 2016 sebesar Rp. 6.749.000

¹³³ Hasil Survei di Kopsyah BTM Surya Dana Campurdarat Pada Bulan Oktober 2017

- e. Pembelian tanah dan perintisan gedung kantor atau mencari sewa baru dikarenakan sewa gedung lama akan berakhir masa sewa per Mei 2017 (Terlaksana).
- f. Menotariskan akad perjanjian (Belum Terlaksana).
- g. Distribusi SH.¹³⁴

B. Deskriptif Responden

Data dari responden ini dapat digunakan untuk menggambarkan keadaan responden dan juga sebagai tambahan informasi mengenai karakteristik responden yang diambil sebagai sampel di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat.

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden Kopsyah BTM “Surya Dana” yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen(%)
Laki-laki	39	46
Perempuan	46	54
Total	85	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Dari tabel 4.1 Dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yang diambil menunjukkan yang paling banyak adalah responden

¹³⁴ Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Tahun Buku 2016 Koperasi Syariah BTM Surya Dana Campurdarat

perempuan dengan jumlah 46 orang atau 54%. Sedangkan responden laki-laki berjumlah 39 orang atau 46%

2. Umur Responden

Adapun mengenai umur responden Kopsah BTM “Surya Dana” yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Persen (%)
< 20	-	-
20 – 30	11	13
31 – 40	26	31
41 – 50	31	36
50 lebih	17	20
Total	85	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.2 memperlihatkan umur responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang paling banyak adalah umur responden antara 41-45 dengan jumlah 31 orang atau 36%. Di ikuti responden dengan umur antara 31-40 yang berjumlah 26 orang atau 31%. Kemudian di ikuti dengan responden yang berumur 50 tahun lebih dengan jumlah 17 orang atau 20%, sedangkan sisanya yang berjumlah 11 orang atau 13% responden berumur antara 20-30 tahun.

3. Pendidikan Responden

Adapun mengenai pendidikan responden Kopsyah BTM “Surya Dana” yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

Pendidikan Responden	Jumlah	Persen (%)
SD	17	20
SMP	32	38
SMA	27	32
Sarjana	9	10
Total	85	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Dari tabel 4.3 Dapat diketahui bahwa responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah pada tingkat SMP dengan jumlah 32 orang atau 38%. Kemudian tingkat pendidikan SMA menunjukkan jumlah 27 orang atau 32%. Tingkat pendidikan SD dengan jumlah 17 orang atau 20%, dan pada tingkat pendidikan Sarjana berjumlah 9 orang atau 10%.

4. Pekerjaan Responden

Adapaun mengenai jenis pekerjaan responden Kospyah BTM “Surya Dana” yang diambil sebagai sampel anatara lain sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan Responden	Jumlah	Persen (%)
PNS	4	5
Pegawai Swasta	17	20
Wiraswasta	34	40
Lainnya	29	35
Total	85	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Dari tabel 4.4 memperlihatkan bahwa pekerjaan responden yang diambil menunjukkan jumlah yang paling banyak adalah responden wiraswasta dengan jumlah 39 orang, di ikuti dengan jenis pekerjaan responden lainnya sebesar 29 orang, kemudian di ikuti dengan jenis pekerjaan responden pegawai swasta dengan jumlah 17 orang atau 20%, dan sisanya untuk jenis pekerjaan responden PNS sebesar 4 orang atau 5%.

5. Penghasilan Responden

Aadapaun mengenai penghasilan responden Kopsyah BTM “Surya Dana” yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.5

Penghasilan Responden

Pengasilan Responden	Jumlah	Persen (%)
≤ Rp 500 ribu	13	15
≥ Rp 500 ribu-Rp 1 juta	11	13
≥ Rp 1 juta-Rp 2 juta	33	39
≥ Rp 2 juta-Rp 5 juta	21	25
≥ Rp 5 juta	7	8
Total	85	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.5 memperlihatkan bahwa penghasilan responden yang menunjukkan paling banyak adalah sebesar ≥Rp 1 juta-Rp 2 juta dengan jumlah 33 orang atau 39%. Kemudian penghasilan sebesar ≥Rp 2 juta-5 juta dengan jumlah 21 orang atau 25%. Penghasilan responden sebesar ≥Rp 500 ribu dengan jumlah 13 orang atau 15%. Selanjutnya responden yang berpenghasilan ≥Rp 500 ribu-Rp 1 juta

dengan jumlah 11 orang atau 13%, dan sisanya responden dengan berpenghasilan \geq Rp 5 juta berjumlah 7 orang atau 8%.

C. Deskriptif Variabel

Bagian ini akan mendeskripsikan setiap variabel yang diperoleh dari hasil penelitian berupa pengisian angket hasil dari jawaban responden di Kopsyah BTM “Surya Dana” sebanyak 85 responden yang diambil sebagai sampel. Variabel-variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat), variabel independen berupa pelayanan prima, kualitas produk, dan disiplin kerja, sedangkan variabel dependen berupa loyalitas anggota pada lembaga keuangan mikro Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat.

Pada angket kuesioner di dalamnya terdapat pernyataan yang menggambarkan mengenai tanggapan atau sikap mereka terhadap item-item pertanyaan pada setiap variabel. Pernyataan tersebut berupa jawaban-jawaban dengan kategori: Sangat Setuju (SS), Setuju (ST), Ragu-Ragu (RG), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Hasil kuesioner ini merupakan penilaian dari responden berdasarkan apa yang mereka rasakan atau alami selama menjadi anggota di Kopsyah BTM “Surya Dana” Campurdarat.

1. Variabel Pelayanan Prima (X_1)

Pada variabel pelayanan prima terdapat enam item pertanyaan yang terdiri dari, proses transaksi di Kopsyah BTM “Surya Dana” berjalan dengan cepat dan tepat, petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” mempunyai

etika yang baik dalam melayani anggota, petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” berpenampilan baik dan rapi, petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” siap membantu dalam merespon permintaan anggota, petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” mampu membangun komunikasi yang baik untuk membuat anggota senang, Kopsyah BTM “Surya Dana” melaksanakan tanggung jawab sosial dengan melayanni semua strata sosial.

Berikut ini hasil akumulasi jawaban dari 85 responden terhadap item pertanyaan variabel pelayanan prima:

Tabel 4.6

Variabel Pelayanan Prima (X₁)

Kategori	Skor	Jumlah	Presen (%)
Sangat Setuju (SS)	5	311	62
Setuju (ST)	4	189	38
Ragu-Ragu (RG)	3	-	
Tidak Setuju (TS)	2	-	
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	-	
Jumlah		500	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 memperlihatkan hasil akumulasi jawaban dari 85 responden terhadap variabel pelayanan prima yang menunjukkan hasil tertinggi adalah responden yang menyatakan sangat setuju dengan jumlah 311 atau 62%. Sedangkan yang menyatakan setuju terhadap variabel pelayanan prima sejumlah 189 atau 38%.

2. Variabel Kualitas Produk (X₂)

Pada variabel kualitas produk diwakili oleh lima item pertanyaan yang terdiri dari, produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” sesuai dengan

kebutuhan, Kopsyah BTM “Surya Dana” memiliki produk yang menarik dan beragam, produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” terjamin keamanannya, jasa produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” tidak memberatkan anggota, jasa produk di Kopsyah BTM “Surya Dana” saling menguntungkan.

Adapun hasil akumulasi jawaban dari 85 responden terhadap item pertanyaan variabel kualitas produk adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Variabel Kualitas Produk (X₂)

Kategori	Skor	Jumlah	Persen (%)
Sangat Setuju (SS)	5	238	59
Setuju (ST)	4	164	40
Ragu-Ragu (RG)	3	3	1
Tidak Setuju (TS)	2	-	
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	-	
Jumlah		405	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa hasil akumulasi dari jawaban 85 responden terhadap variabel kualitas produk menunjukkan responden yang menyatakan sangat setuju dengan jumlah 238 atau 59%, kemudian responden yang menyatakan jawaban setuju dengan jumlah 164 atau 40%, sedangkan responden yang memilih jawaban ragu-ragu hanya 3 jawaban atau 1%.

3. Variabel Disiplin Kerja (X₃)

Pada variabel disiplin kerja diwakili oleh tiga item pertanyaan yang terdiri dari, petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” datang di tempat kantor dan pulang kerja dengan tepat waktu, saat jam istirahat petugas Kopsyah

BTM “Surya Dana” mau melayani anggota yang datang, petugas Kopsyah BTM “Surya Dana” selalu ada di tempat kerja untuk melayani dan jika tidak masuk kerja memberitahu ke yang lain.

Berikut ini hasil akumulasi dari jawaban 85 responden terhadap item pertanyaan variabel disiplin kerja:

Tabel 4.8
Variabel Disiplin Kerja (X₃)

Kategori	Skor	Jumlah	Persen (%)
Sangat Setuju (SS)	5	84	33
Setuju (ST)	4	159	62
Ragu-Ragu (RG)	3	11	4
Tidak Setuju (TS)	2	1	1
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	-	-
Jumlah		255	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Dari keterangan tabel 4.8 dapat diketahui dari hasil akumulasi jawaban dari 85 responden terhadap variabel disiplin kerja yang menunjukkan hasil tertinggi adalah responden yang menyatakan setuju dengan jumlah 159 atau 62%. Kemudian responden yang menyatakan sangat setuju terhadap variabel disiplin kerja dengan jumlah 84 atau 33%. Sedangkan responden yang menyatakan ragu-ragu terhadap variabel disiplin kerja sejumlah 11 atau 4% dan responden yang memilih tidak setuju sejumlah 1 atau 1%.

4. Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Pada variabel loyalitas terdapat lima item pertanyaan yang terdiri dari, saya akan terus melakukan transaksi di Kopsyah BTM “Surya Dana”, saya akan selalu setia menggunakan produk-produk di Kopsyah BTM

“Surya Dana”, saya akan mengatakan hal-hal yang baik mengenai Kopsya BTM “Surya Dana” ke orang lain, saya tidak akan bertransaksi ke tempat lain selain di Kopsyah BTM “Surya Dana”, saya tidak akan mengatakan yang buruk mengenai Kopsyah BTM “Surya Dana” ke orang lain.

Adapaun hasil akumulasi dari jawaban 85 responden terhadap item pertanyaan variabel disiplin kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
Variabel Loyalitas Anggota (Y)

Kategori	Skor	Jumlah	Persen (%)
Sangat Setuju (SS)	5	303	64
Setuju (ST)	4	154	33
Ragu-Ragu (RG)	3	14	3
Tidak Setuju (TS)	2	-	-
Sangat Tidak Stuju (STS)	1	-	-
Total		471	100

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 memperlihatkan hasil akumulasi dari jawaban 85 responden terhadap variabel loyalitas anggota yang menyatakan jawaban tertinggi yaitu pada kategori sangat setuju dengan jumlah 303 atau 64%. Sedangkan responden yang memilih jawaban setuju terhadap variabel loyalitas anggota dengan jumlah 154 atau 33% dan responden yang memilih jawaban ragu-ragu terhadap variabel loyalitas anggota sebanyak 14 atau 3%.

E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukuranya. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Berikut hasil uji validitas instrumen dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X_1)

Variabel	Item	Pearson Correlation	Keterangan
Pelayanan Prima (X_1)	X1.1	0,818	Valid
	X1.2	0,849	Valid
	X1.3	0,782	Valid
	X1.4	0,739	Valid
	X1.5	0,729	Valid
	X1.6	0,780	Valid

Sumber :Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.10 diatas dapat diketahui seluruh item pertanyaan variabel X_1 (pelayanan prima) dinyatakan valid karena nilai pada Pearson Correlation bernilai lebih besar dari 0,3.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X₂)

Variabel	Item	Pearson Correlation	Keterangan
Kualitas Produk (X ₂)	X2.1	0,747	Valid
	X2.2	0,729	Valid
	X2.3	0,602	Valid
	X2.4	0,775	Valid
	X2.5	0,740	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.11 diatas dapat diketahui seluruh item pertanyaan variabel bebas X₂ (kualitas produk) dinyatakan valid karena nilai pada Pearson Correlation bernilai lebih besar daripada 0,3.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Variabel Disiplin Kerja (X₃)

Variabel	Item	Pearson Correlation	Keterangan
Disiplin Kerja (X ₃)	X3.1	0,740	Valid
	X3.2	0,770	Valid
	X3.3	0,790	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.12 diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan variabel bebas X₃ (disiplin kerja) dinyatakan valid karena nilai Pearson Correlation lebih besar dari 0,3

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)

Variabel	Item	Pearson Correlation	Keterangan
Loyalitas Anggota (Y)	Y.1	0,848	Valid
	Y.2	0,885	Valid
	Y.3	0,735	Valid
	Y.4	0,837	Valid
	Y.5	0,772	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.13 diatas dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan variabel terikat Y (loyalitas anggota) dinyatakan valid karena nilai Pearson Correlation lebih besar dari 0,3

Jadi dari hasil analisis diatas dapat disimpulkan bahwa dari semua item instrumen variabel X_1 (pelayanan prima), variabel X_2 (kualitas produk), variabel X_3 (disiplin kerja), dan variabel Y (loyalitas anggota) semuanya memenuhi syarat validitas sehingga variabel-variabel tersebut dapat mengukur dengan cermat dan tepat.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Pelayanan Prima (X_1)	0,873
Kualitas Produk (X_2)	0,755
Disiplin Kerja (X_3)	0,647
Loyalitas Anggota (Y)	0,872

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.14 diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel pelayanan prima sebesar 0,873 lebih dari 0,81 maka variabel pelayanan prima adalah sangat reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas produk sebesar 0,755 lebih besar dari 0,61 maka variabel kualitas produk adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel disiplin kerja sebesar 0,647 lebih besar dari 0,61 maka variabel disiplin kerja adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel loyalitas anggota sebesar 0,872 lebih besar dari 0,81 maka variabel loyalitas anggota adalah sangat reliabel.

Jadi reliabelitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien Alpha yang lebih besar dari 0,6

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

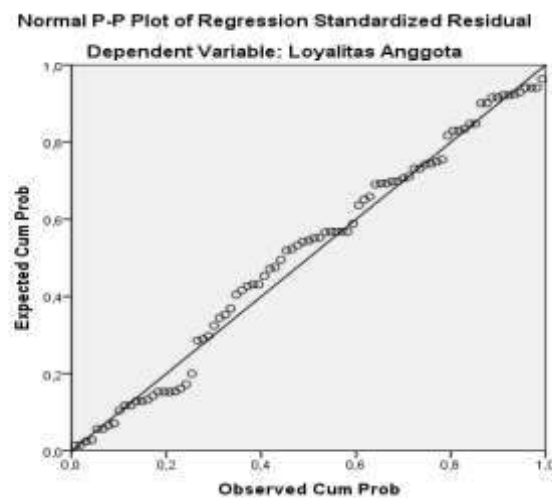
Pengujian normalitas digunakan untuk mengetahui sebaran data yang diperoleh dari hasil penelitian apakah berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan

melihat hasil pengujian output SPSS pada grafik P-P Plots dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal menunjukkan data tidak berdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik misalnya dengan uji kolmogrov-smirnov. Dengan kriteria nilai signifikansi $> 0,05$ (taraf signifikansi)

Gambar 4.2



Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada gambar grafik 4.2 diatas menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal ini berarti menunjukkan pola distribusi normal,

sehingga dapat disimpulkan model regresi ini memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.15

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		85
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,94134909
	Absolute	,079
Most Extreme	Positive	,079
Differences	Negative	-,072
Kolmogorov-Smirnov Z		,726
Asymp. Sig. (2-tailed)		,668

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.15 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test diatas dapat diketahui hasil nilai signifikansi pada Asmp.Sig (2-tailed) adalah 0,668. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ($0,668 > 0,05$), maka model regresi ini berdistribusi normal, sehingga memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidanya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas yaitu adanya hubungan linier antar variabel independent dalam model regresi. Pengujian multikolinieritas bisa melihat dari nilai Variance Infation Factor (VIF). Apabila nilai Variance Inflation Factor (VIF) tidak lebih dari 20 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.16
Hasil Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Pelayanan Prima	,657	1,522
Kualitas Produk	,600	1,667
Disiplin Kerja	,839	1,191

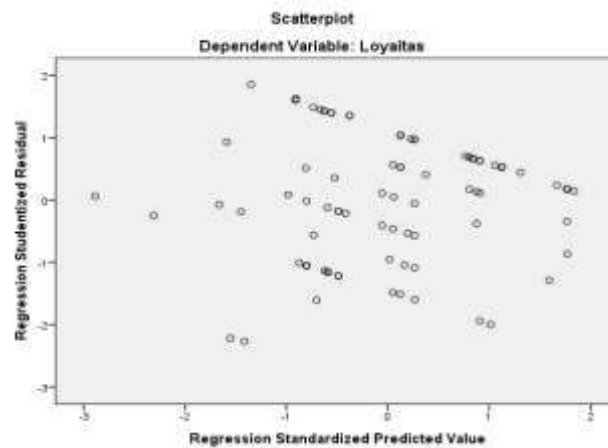
a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS tabel 4.16 diatas diperoleh nilai VIF hitung dari semua variabel bebas X_1 (pelayanan prima) sebesar 1,522, X_2 (kualitas produk) sebesar 1,667 dan X_3 (disiplin kerja) sebesar 1,191, semuanya lebih kecil daripada 20. Sehingga kesimpulannya persamaan regresi diatas tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya masalah heteroskedastisitas dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas. Kriteria tidak terjadi heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan bawah atau disekitar angka 0 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

Gambar 4.3**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS gambar 4.3 scatterplot diatas didapatkan titik-titik menyebar dibawah dan di atas sumbu Y dan tidak mempunyai pola tertentu yang teratur , maka kesimpulannya tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi linier berganda ini.

4. Uji Regresi Linier Berganda**Tabel 4.17****Hasil Uji Regresi Linier Berganda****Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,486	3,326		3,454	,001
1 Pelayanan Prima	-,037	,118	-,039	-,318	,751
Kualitas Produk	,164	,109	,084	1,862	,030
Disiplin Kerja	,772	,188	,440	4,105	,000

a. Dependent Variable: Loyaitas

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.17 dapat digunakan untuk persamaan regresi $Y = 11,486 + -0,037 (X_1) + 0,164 (X_2) + 0,772 (X_3)$ atau loyalitas anggota = $11,486 + -0,037$ (pelayanan prima) + $0,109$ (kualitas produk) + $0,772$ (disiplin kerja).

- a. Nilai konstanta sebesar 11,486 menyatakan bahwa jika tidak ada pelayanan prima, kualitas produk, dan disiplin kerja maka loyalitas anggota bernilai sebesar 11,486.
- b. Nilai koefisien regresi pelayanan prima (X_1) sebesar -0,037 menyatakan bahwa setiap penurunan 1 pelayanan prima akan menurunkan loyalitas anggota sebesar 11,486. Dan sebaliknya, jika setiap penambahan 1 pada pelayanan prima, maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 11,486. Nilai koefisien negatif (-) memiliki pengaruh yang kurang baik antara pelayanan prima dengan loyalitas anggota, artinya semakin menurun pelayanan prima maka semakin menurunkan loyalitas anggota.
- c. Nilai koefisien regresi kualitas produk (X_2) sebesar 0,164 menyatakan bahwa jika setiap penambahan 1 kualitas produk akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 11,486. Dan sebaliknya, jika setiap penurunan 1 pada kualitas produk, maka akan menurunkan loyalitas anggota sebesar 11,486. Nilai koefisien positif (+) memiliki pengaruh yang baik antara kualitas produk dengan loyalitas anggota, artinya semakin meningkat kualitas produk maka semakin meningkatkan loyalitas anggota.

- d. Nilai koefisien regresi disiplin kerja (X_3) sebesar 0,772 menyatakan bahwa jika setiap penambahan 1 disiplin kerja maka akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 11,486. Dan sebaliknya, jika di setiap penurunan 1 pada disiplin kerja, maka akan menurunkan loyalitas anggota sebesar 11,486. Nilai koefisien positif (+) memiliki pengaruh yang baik antara disiplin kerja dengan loyalitas anggota, artinya semakin meningkat disiplin kerja maka semakin meningkatkan loyalitas anggota.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas (pelayanan prima, kualitas produk, disiplin kerja) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas anggota secara satu persatu. Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

H_0 : tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

H_1 : ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

Pengambilan keputusannya ditentukan dengan cara sebagai berikut:

Jika nilai Sig. > 0,05 maka menerima H_0 dan menolak H_1

Jika nilai Sig. < 0,05 maka menolak H_0 dan menerima H_1

Tabel 4.18
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,486	3,326		3,454	,001
1 Pelayanan Prima	-,037	,118	-,039	-,318	,751
Kualitas Produk	,164	,109	,084	1,862	,030
Disiplin Kerja	,772	,188	,440	4,105	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.18 diatas maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Untuk rumusan masalah pertama dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM Surya Dana”.

Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari tabel coefficients diatas diperoleh nilai signifikansi untuk pelayanan prima sebesar 0,751 dengan membandingkan batas taraf signifikan 5% (0,05), ini menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari taraf signifikansi 5% ($0,751 > 0,05$) berarti menerima H_0 dan menolak H_1 . Dan pada tabel coefficients diatas

diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $-0,318$ dengan membandingkan nilai t_{tabel} sebesar $1,663$ (tabel distribusi t). Jadi diperoleh t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-0,318 < 1,663$) maka menerima H_0 dan menolak H_1 . Dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap loyalitas anggota.

- 2) Untuk rumusan masalah kedua dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM Surya Dana”.

Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari tabel coefficients diatas diperoleh nilai signifikansi untuk kualitas produk sebesar $0,30$ dengan membandingkan batas taraf signifikansi 5% ($0,05$), ini menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($0,30 < 0,05$) berarti menolak H_0 dan menerima H_1 . Dan pada tabel coefficients diatas diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $1,862$ dengan membandingkan nilai t_{tabel} sebesar $1,663$ (tabel distribusi t). Jadi diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($1,862 > 1,663$) maka menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas anggota.

- 3) Rumusan masalah ketiga dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap loyalitas anggota di Kopsyah BTM Surya Dana”.

Dengan ketentuan:

H_0 : tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dari tabel coefficients diatas diperoleh nilai signifikansi untuk disiplin kerja sebesar 0,000 dengan membandingkan batas taraf signifikansi 5% (0,05), ini menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi 5% ($0,000 < 0,05$) berarti menolak H_0 dan menerima H_1 . Dan pada tabel coefficients diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,105 dengan membandingkan nilai t_{tabel} sebesar 1,663 (tabel distribusi t). Jadi diperoleh t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,105 > 1,663$) maka menolak H_0 dan menerima H_1 . Dengan demikian dapat disimpulkan ada pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap loyaitas anggota.

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independent (pelayanan prima, kualitas produk, disiplin kerja) secara bersama-sama terhadap variabel dependent (loyalitas anggota).

Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

H_0 : tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas

(X_1, X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

H_1 : ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel bebas ($X_1,$

X_2, X_3) terhadap variabel terikat (Y)

Pengambilan keputusan ditentukan dengan cara sebagai berikut:

Jika nilai Sig. > 0,05 maka menerima H_0 dan menolak H_1

Jika nilai Sig. < 0,05 maka menolak H_0 dan menerima H_1

Berikut hasil dari output SPSS uji F yang terdapat dalam tabel

ANOVA:

Tabel 4.19

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	88,430	3	29,477	7,542	,000 ^b
Residual	316,582	81	3,908		
Total	405,012	84			

a. Dependent Variable: Loyalitas

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Pelayanan Prima, Kualitas Produk

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.19 ANOVA diatas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 7,542 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka menolak H_0 dan menerima H_1 .

Setelah diketahui nilai signifikansinya, membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Prosedur pengujiannya sebagai berikut:

Menentukan taraf nyata (α) dan F_{tabel}

Taraf nyata yang digunakan 5% (0,05), nilai F_{tabel} memiliki derajat bebas (db), $V_1 = m - 1$; $V_2 = n - m$

Menentukan kriteria pengujian:

$F_{hitung} < F_{tabel}$, maka menerima H_0 dan menolak H_1

$F_{hitung} > F_{tabel}$, maka menolak H_0 dan menerima H_1

Berdasarkan prosedur pengujiannya maka F_{tabel} memiliki derajat bebas (db) $V_1 = m - 1$ atau $4 - 1 = 3$; $V_2 = n - m$ atau $85 - 3 = 82$. Dari tabel distribusi F dengan taraf nyata 5% (0,05) di dapat nilai F_{tabel} sebesar 2.72. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($7,542 > 2.72$) maka pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mencari seberapa besar pengaruh variasi variabel independent (pelayanan prima, kualitas produk, disiplin kerja) secara keseluruhan terhadap variasi variabel independent (loyalitas anggota).

Tabel 4.20
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,467 ^a	,218	,189	1,977

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Pelayanan Prima, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21, 2017

Dari hasil output SPSS pada tabel 4.20 diatas bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,467 ini berarti ada hubungan antara variabel dependent X_1 (pelayanan prima), variabel bebas X_2 (kualitas produk), variabel bebas X_3 (disiplin kerja) dengan variabel dependent Y (loyalitas anggota) adalah sebesar 46,7%. Koefisien determinasi (R^2) yaitu sebesar 0,218 yang berarti bahwa variabel independent mampu menjelaskan variabel dependent sebesar 21,8%, dan sisanya yaitu sebesar 78,2% dijelaskan oleh faktor lain selain pelayanan prima, kualitas produk dan disiplin kerja.