

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Profil Lembaga

1.1 Profil BMT Pahlawan Tulungagung

BMT merupakan Balai Usaha Mandiri Terpadu yang berintikan Baitul Maal (Lembaga Sosial) dan Baitut Tamwil (Lembaga Usaha). Baitul Maal adalah Institusi yang melakukan pengelolaan zakat, infaq, shodaqoh dan hibah secara amanah. Kegiatan yang dilakukan dalam bidang ini adalah mengumpulkan zakat, infaq, shodaqoh, dan hibah kemudian disalurkan untuk membantu kaum dhuafa (8 asnaf) yaitu fakir, miskin, muallaf,sabilillah, ghorim, hamba sahaya, amil, musafir dan termasuk anak-anak yatim piatu dan masyarakat lanjut usia. Baitut Tamwil adalah Institusi yang melakukan kegiatan usaha dengan mengumpulkan dana melalui penawaran simpoksus dan berbagai jenis simpanan atau tabungan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk pembiayaan dan investasi bagi usaha – usaha yang produktif.

Pembiayaan untuk modal usaha kecil dilakukan dengan sistem bagi hasil (tanpa bunga) dan pola jual beli. Praktek seperti ini sesuai syariat Islam, sehingga BMT disebut lembaga ekonomi keuangan syariah.

Keberadaan BMT telah mendapatkan pembinaan dan pengawasan dari Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK). PINBUK merupakan Badan Pekerja YINBUK yang didirikan bersama oleh ketua ICMI Pusat yaitu Bapak Prof.Dr.Ing.BJ.Habibie, Ketua MUI K.H. Hasan Basri (alm) dan Dirut Bank Muamalat Indonesia (BMI) H. Zainul Bahar Noer. YINBUK / PINBUK sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia (BI) Nomor 003/mou/phbk-pinbuk/VII/1995 untuk mengembangkan BMT-BMT dan pengusaha kecil bawah.

BMT PAHLAWAN Tulungagung merupakan salah satu dari 5000 BMT yang bertebaran diseluruh tanah air. BMT PAHLAWAN hadir untuk memberdayakan ekonomi masyarakat kecil (akar rumput) sesuai syariah Islam, yakni sistem bagi hasil atau tanpa bunga. BMT PAHLAWAN beroperasi sejak 10 Nopember 1996, diresmikan oleh Bapak Bupati Tulungagung dengan disaksikan oleh seluruh unsur MUSPIDA dan para tokoh masyarakat di Tulungagung. Dengan demikian sejak 10 November 1996 BMT PAHLAWAN mulai bergerak membantu para pengusaha kecil yang ada disekitarnya. Dalam proses selanjutnya BMT Pahlawan memperoleh **Badan Hukum Nomor :** **188.4/372/BH/XVI.29/115/2010**, Tanggal 14 April 2010. Dengan menempati kantor di Jl.R. Abdul Fattah (komplek ruko pasar Sore no. 33) Tulungagung BMT PAHLAWAN memberikan permodalan kepada para

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

Dengan sistem syariah terbukti BMT Pahlawan makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif. Jika pada saat berdirinya pada tahun 1996 BMT ini hanya bermodalkan 15 juta, kini dalam usianya yang 19 tahun BMT Pahlawan telah berkembang mencapai dengan anggota binaan mencapai 12.129 orang. Mereka terdiri dari para pengusaha kecil, kecil bawah di segala sektor; perdagangan, perikanan, pengrajin, pertanian, PKL dan lain-lain. Anggota BMT juga terdiri dari para penyimpan, dan para donatur, berada di seluruh pelosok Tulungagung. Sehingga tidak mengherankan jika untuk mempermudah pelayanan dan jangkauan, BMT mendekatkan diri dengan membuka cabang-cabang dan Pokusma di beberapa tempat yakni; Cabang Bandung di Ruko Stadion Bandung No.14 Bandung Tulungagung, Cabang Gondang di Ruko Stadion Gondang No.1 Gondang Tulungagung, Cabang

Ngunut di Jl. Raya Ngunut No. 4 Ngunut Tulungagung dan Pokusma di Notorejo Kecamatan Gondang Tulungagung.

Berangkat dari perjalanan panjang mulai dari proses pendirian sampai dengan masa pertumbuhan di tahun ke-20. Pengokohan sistem kelembagaan dan keuangan BMT Pahlawan perlu ditingkatkan. Sebagaimana Visi, Misi yang dimiliki oleh BMT Pahlawan sebagai berikut:

1. Visi: Terwujudnya BMT yang terdepan, tangguh dan profesional dalam membangun ekonomi ummat.
2. Misi:
 - a. Memberikan layanan yang prima kepada seluruh anggota, mitra dan masyarakat luas.
 - b. Mendorong anggota, mitra dan masyarakat luas dalam kegiatan menabung dan investasi.
 - c. Menyediakan permodalan dan melakukan pendampingan usaha bagi anggota, mitra dan masyarakat.
 - d. Memperkuat permodalan sendiri dalam rangka memperluas jaringan serta menambah produk dan fasilitas jasa layanan.
 - e. Mencapai pertumbuhan dan hasil usaha BMT yang layak serta proporsional dan berkelanjutan.
 - f. Turut serta dalam gerakan pengembangan ekonomi syariah.

KEPENGURUSAN BMT PAHLAWAN

Dewan Pengawas	:
Pengawas Syariah	: Drs. H. Murtadlo
Pengawas	: H. Mulyono, SH
	H. Chamim Badruzaman
Dewan Pengurus	:
Ketua	:Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib,
Sp.PD	
Wakil Ketua	:Drs. Affandi
Sekretaris	: Drs.H. Siswadi, MA
Wakil Sekretaris	: Dr. H. Anang Imam M, MKes
Bendahara	: Hj. Ir. Harmi Sulistyorini
Manager Umum	: H. Nyadin, MAP
Kabag Keuangan	: Dyah Iskandiana, S.Ag
Bagian Pembukuan	: Feri Yeti, SE
Bagian Pembiayaan	: Mispono, SE
Bagian ZISWA	: Fatkhur R. Albanjari
Bagian Data dan Informasi	: Miftahul Jannah,SE
Pimpinan Pokusma Notorejo	: Juprianto, S.Ag
Bagian Administrasi	: Dewi Kusnul Khotimah, Shi
Cabang Ngunut	: Marathul Anisa, SE

Cabang Bandung	: Nungky Suryandari, S.Sy
Cabang Gondang	: Arini Hidayati, SE.Sy
Bagian Penagihan	: Ariful Fauzi, SE, Sy
Marketing	: Hengky Ramona, SE
	Muhammad Syaff'i, SH
	Fendy Ariyanto, SE

1.2 Profil BMT Istiqomah Tulungagung

a) Sejarah Singkat Kopsyah Istiqomah

Cikal bakal Koperasi Muamalah Syari'ah (Komsyah) "Istiqomah" adalah BMT Istiqomah, yaitu sebuah Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) sebagai Lembaga Ekonomi Rakyat (LER). BMT Istiqomah didirikan pada tanggal 3 Maret 2001 yang dibidani oleh 36 orang pendiri. Pada tanggal 4 Juni 2001 BMT Istiqomah diresmikan operasionalnya oleh Direktur Pinbuk Tulungagung dengan Sertifikat Binaan Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK) Tulungagung Nomor: 00101/52000/PINBUK/VI/2001.

Pada awal operasionalnya BMT Istiqomah hanya bermodalkan dana Rp. 15.000.000,00 yang dihimpun dari para anggota. Perlengkapan kantorpun masih sangat sederhana, yang kesemuanya merupakan hibah dan pinjaman dari para anggota juga. Demikian pula adanya tentang kantor, menyewa kepada salah satu anggota masyarakat dengan biaya sewa secara kekeluargaan. Selebihnya

adalah semangat para pengurus dan karyawan untuk menghidupkan dan mengembangkan BMT dengan ‘imbalan’ yang tidak jelas entah sampai kapan.

Dalam waktu singkat ternyata sambutan masyarakat sangat luar biasa. Sehingga dirasa perlu untuk mengembangkan pelayanan dengan meningkatkan status badan hukum dari KSM menjadi Koperasi. Upaya ini dilakukan dengan konsultasi dan koordinasi secara intensif dengan Kantor Koperasi dan UKM Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Berkat dukungan seluruh anggota dan pihak Kantor Koperasi dan UKM maka terwujudlah keinginan untuk berbadan hukum Koperasi dengan diterbitkannya SK Nomor: 188.2/32/BH/424.75/2002 Tanggal 17 Mei 2002. Dengan terbitnya SK tersebut maka telah berdiri koperasi baru yang bernama Koperasi Muamalah Syari’ah (Komsyah) Istiqomah Tulungagung. Dengan badan hukum Koperasi memungkinkan Komsyah Istiqomah untuk memperluas layanan dengan membuka unit-unit usaha baru, walaupun sampai hari ini yang dimiliki masih Unit Simpan Pinjam yang berupa BMT.

Setelah mengantongi badan hukum Koperasi, Komsyah Istiqomah menapaki babak baru dengan semakin meluasnya jangkauan wilayah pelayanan. Oleh karena itu pihak pengurus mengupayakan pendirian kantor cabang BMT. Maka pada bulan Nopember 2002

berhasil didirikan kantor cabang yang berada di kawasan Bago Tulungagung. Kantor tersebut diresmikan pada tanggal 4 Nopember 2002 oleh Direktur Pelaksana Pinbuk Tulungagung.

Pembukaan Kantor Cabang BMT semakin mendongkrak volume usaha, yang secara otomatis meningkatkan volume kegiatan kantor. Kantor Pusat yang semula dirasa cukup kini sudah tidak lagi nyaman. Tidak nyaman oleh berjubelnya dokumen, berjubelnya karyawan, dan tentu saja berjubelnya anggota yang antri untuk dilayani. Maka muncullah gagasan untuk pembangunan kantor baru.

Gagasan ini kemudian diusung Pengurus ke dalam forum RAT tanggal 9 Mei 2003. Dalam RAT tersebut anggota menyetujui dan menyerahkan perencanaan pembangunan Kantor BMT dengan catatan tidak mengganggu kegiatan operisional. Catatan tersebut memang benar adanya. Artinya, kondisi keuangan memang tidak memungkinkan untuk pembangunan sebuah kantor yang representatif. Kebutuhan pembangunan kantor baru tidak didasarkan pada kemampuan, melainkan karena tuntutan keadaan.

Tahap pertama yang dilakukan Pengurus adalah pembebasan lahan seluas 315 M2. Pembebasan lahan ini ternyata membawa dampak yang sangat positif untuk memaksimalkan partisipasi anggota pada tahap berikutnya. Kemudian sebuah pertemuan terbatas dicoba untuk dilakukan untuk memastikan greget anggota. Meskipun belum

maksimal, tanggapan anggota cukup memberikan keberanian untuk melanjutkan proses pembangunan. Maka ritual peletakan batu pertama segera dilaksanakan, yaitu pada tanggal 5 Juli 2003 oleh KH. Muhsin Ghozali selaku Ketua Dewan Pengawas Komsyah Istiqomah.

Secara perlahan tapi pasti, proses pembangunan terus berjalan. Partisipasi anggotapun terus mengalir hingga tahap *finishing*, bahkan sampai pada acara puncak peresmian. Partisipasi anggota tersebut ada yang berupa dana, material, tenaga dan juga pikiran. Hanya saja semua bentuk partisipasi tidak lagi dalam konteks *sambatan*, melainkan sudah diperhitungkan oleh Pengurus sebagai penyertaan modal. Tepat dalam jangka waktu satu tahun, dan tanpa mengganggu keuangan BMT, sebuah kantor yang cukup representatif berhasil diwujudkan. Peresmian diselenggarakan pada tanggal 24 Juli 2004 oleh Bupati Tulungagung, Bapak Ir. Heru Tjahjono, MM.

Keberadaan kantor merupakan jantung bagi sebuah organisasi. Dari sanalah denyut nadi organisasi dipompakan. Namun demikian, sekalipun sudah tersedia kantor yang cukup representatif, masih sangat diperlukan adanya penataan dan penguatan pada sisi yang lain. Penataan sistem, peningkatan SDM dan etos kerja adalah ‘PR’ berikutnya yang harus segera mendapatkan perhatian.

b) VISI DAN MISI

V i s i

Visi adalah cara pandang atau obsesi terhadap sesuatu. Maka dalam pengertian ini visi yang dikembangkan oleh Komsyah Istiqomah adalah:

1. Koperasi adalah sokoguru perekonomian nasional yang harus terus menerus dikembangkan.
2. Koperasi diharapkan mampu menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
3. Koperasi Syari'ah diharapkan mampu memberikan warna keagamaan dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.

Misi

Misi adalah tujuan yang diemban dari aktivitas tertentu. Dari pengertian ini misi yang diamanatkan kepada Komsyah Istiqomah adalah:

- i. Menjadikan Komsyah Istiqomah sebagai lembaga yang secara aktif mensosialisasikan arti penting Koperasi dalam kegiatan ekonomi anggota dan masyarakat.
- ii. Menciptakan peluang ekonomi, baik melalui pengembangan sektor usaha perkoperasian, penyediaan permodalan, maupun pembinaan usaha anggota dan masyarakat.
- iii. Berupaya mengimplementasikan konsep-konsep syari'ah dalam kegiatan ekonomi, baik dalam kaitannya dengan kegiatan dan usaha lembaga maupun kegiatan ekonomi dalam masyarakat.

c) Susunan Pengurus

1. Susunan Pengurus Tahun 2017

No	Nama	Jabatan
1.	Nursalim, SS..	Ketua
2.	Adib Makarim, S.Ag.	Sekretaris
3.	Yoyok Sunaryo, S.E.	Bendahara

2. Susunan Pengawas tahun 2017, sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan
1.	KH. Muhsin Ghozali	Pengawas Syari'ah
2.	Winarto, S.Ag.	Pengawas Adm & Keuangan

3. Susunan Pengelola tahun 2017 sebagai berikut :

No	Nama	Jabatan
1.	Arif jauhari, SH	Manager Utama
2.	Dini Indrawati, A.Md.	Kasir

3.	Riska Putri Wijayanti, S.Pd	Pembukuan
4.	Lisa Murnisari, S.E.	Pembukuan
5.	Zainal Fuad	Manajer Unit
6.	Hetik Harnonik, S.E	Customer Service
7.	Mugiono	Marketing
8.	Heru Sunarko	Marketing
9.	Imam Mustakim	Pembiayaan
10.	Andi Rosa Wardhana, SE.	Pembiayaan
11.	M. Ersan Rifai	Pembiayaan
12.	Ropingi	Pengerahan Dana
13.	Sujai	Kebersihan

1.3 Profil BMT Sinar Amanah

a) Sejarah berdirinya BMT Sinar Amanah

Kopsyah BMT Sinar Amanah adalah salah satu Lembaga Keuangan Mikro dengan menerapkan sistem syariah islam dalam kegiatannya. BMT Sinar Amanah berdiri pada tanggal 11 November 2011 dan beroperasi secara legal dengan sertifikat operasi yang dikeluarkan oleh Pusat Inkubasi Bisnis Kecil (PINBUK) sebagai

Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) BMT binaan PINBUK berdasarkan naskah kerjasama antara BI dengan PINBUK. BMT Sinar Amanah diperkuat dengan Badan Hukum dari Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah yang disahkan oleh Kantor Koperasi dan UKM melalui SK nomor: 188.4/642/BH/XVI.29/115/2015.

Awal mulanya BMT Sinar Amanah hanya memiliki satu kantor yaitu di Jalan Raya Boyolangu (depan polsek Boyolangu) Kecamatan Boyolangu kabupaten Tulungagung, namun karena semakin banyak anggota diberbagai wilayah , akhirnya BMT Sinar Amanah memberi kemudahan kepada anggota untuk membayar angsuran di Outlet di Jl. Diponegoro Tulunaggung.

BMT Sinar Amanah memiliki tempat yang paling strategis karena berada di jalur utama penghubung daerah Tulungagung dan dipusat keramaian kecamatan Boyolangu, selain itu BMT Sinar Amanah Boyolangu terletak di dekat pasar dimana pasar merupakan tempat pertemuan orang-orang dalam memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, mereka berperan sebagai konsumen ataupun produsen (penjual dan pembeli), sehingga keberadaan BMT Sinar Amanah Boyolangu ini sangat memiliki potensi besar untuk masuk dalam kegiatan masyarakat guna membantu masyarakat yang membutuhkan dana.

b) Visi, Misi dan Tujuan BMT Sinar Amanah

Visi BMT Sinar Amanah

Visi BMT Sinar Amanah adalah mewujudkan BMT sebagai lembaga keuangan mikro syariah yang professional , bersahabat dalam menumbuh kembangkan produktifitas usaha anggota dan dapat meningkatkan kualitas ibadah anggota dalam segala spek kehidupan.

Misi BMT Sinar Amanah

Misi BMT Sinar Amanah adalah membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur masyarakat madani yang adil dan berkemakmuran , berkemajuan, memberdayakan pengusaha kecil dan kalangan bawah, serta membina kepedulian agama kepada dhuafa secara terpola dan berkesinambungan dengan berlandaskan prinsip syariah dan ridho Allah SWT.

c) Tujuan BMT Sinar Amanah

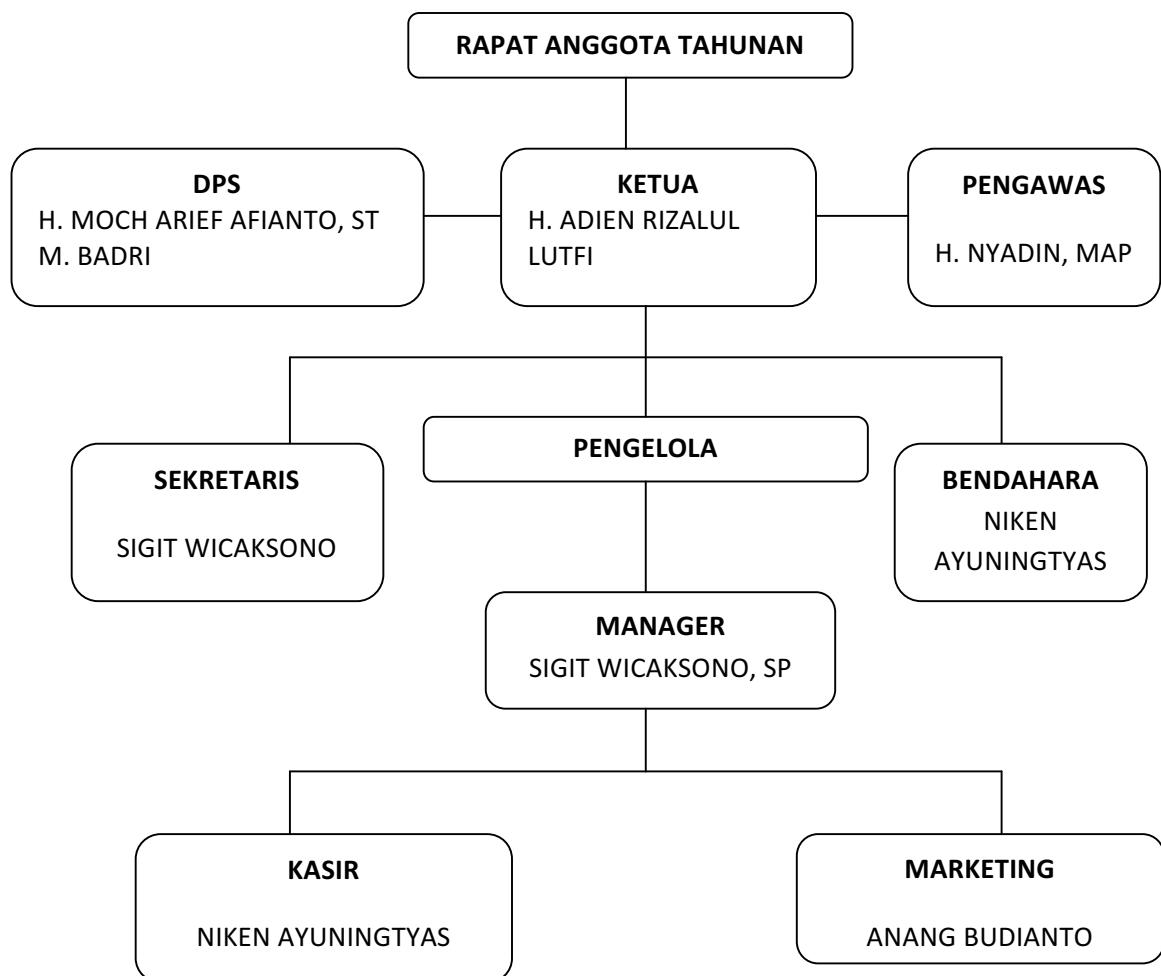
Tujuan BMT Sinar Amanah adalah bertujuan meningkatkan kesejahteraan jasmaniah dan rohaniah anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya melalui kegiatan ekonomi dan kegiatan pendukung lainnya.¹

d) Struktur Organisasi

Merupakan pengaturan antar hubungan bagian-bagian dari komponen dan posisi dalam suatu organisasi. Dalam sebuah struktur menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana

¹ Brosur BMT Sinar Amanah dan hasil wawancara dengan karyawan

fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang saling terkait dalam beberapa hal juga menunjukkan tingkatan-tingkatan kewenangan dan tata hubungan laporan, maka berikut ini dapat digambarkan struktur organisasi dari BMT Sinar Amanah.²



² Laporan RAT BMT Sinar Amanah Boyolangu Tahun 2016

STRUKTUR KELEMBAGAAN

PENGURUS :

Ketua : H. Adien Rizalul Lutfi.

Sekretaris : Sigit Wicaksono, SP

Bendahara : Niken Ayuningtyas

PENGAWAS :

Pengawas : H. Nyadin MAP

Pengawas : H. Muhammad Arief Afianto

Pengawas : M. Badri

PENGELOLA :

Manager : Sigit Wicaksono, SP

Kasir : Niken Ayuningtyas

Accounting : Evi Mulyawati

Pemasaran : Anang Budianto

B. Penyajian Data

1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pendanaan pada BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah. Sampel pada penelitian ini adalah 30 responden pada setiap BMT. Adapun karakteristik jenis kelamin dan usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

a) Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
BMT Pahlawan		BMT Istiqomah		BMT Sinar Amanah	
Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
9	21	19	11	10	20

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa jenis kelamin nasabah BMT Pahlawan yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden perempuan yaitu sebanyak 21 orang dan responden laki-laki sebanyak 9 orang. Pada BMT Istiqomah responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 19 orang dan responden perempuan sebanyak 11 orang. Sedangkan pada BMT Sinar Amanah, responden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 20 orang dan responden laki-laki sebanyak 10 orang.

b) Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia				
BMT Pahlawan	18-25Thn	26-35Thn	36-45Thn	>46Thn
	2	5	12	11
BMT istiqomah	18-25Thn	26-35Thn	36-45Thn	>46Thn
	1	9	8	12
BMT Sinar Amanah	18-25Thn	26-35Thn	36-45Thn	>46Thn
	2	5	15	8

Sumber: Data Penelitian

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa responden BMT Pahlawan didominasi oleh responden berusia 36-45 tahun yaitu berjumlah 12 orang, usia >46 tahun berjumlah 11 orang, usia 26-35 tahun berjumlah 5 orang dan usia 18-25 tahun berjumlah 2 orang. Pada BMT Istiqomah didominasi oleh responden berusia >46 tahun yaitu sebanyak 12 orang, responden usia 26-35 tahun berjumlah 9 orang, responden 36-45 tahun berjumlah 8 orang dan responden usia 18-25 tahun 1 orang. Sedangkan pada BMT Sinar Amanah responden didominasi oleh usia 36-45 tahun yaitu sebanyak 15 orang, responden berusia >46 tahun sebanyak 8 orang, responden berusia 26-35 tahun berjumlah 5 orang dan responden berusia 18-25 tahun sebanyak 2 orang.

C. Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul dari berbagai sumber, dalam BAB IV ini akan dianalisis sesuai dengan hipotesis yang telah dikemukakan pada bab terdahulu.

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarluaskan di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah Tulungagung kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu meliputi analisis perbandingan tingkat pelayanan dari ketiga BMT tersebut. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program *SPSS 16.0*. Berikut ini deskripsi statistik berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan *SPSS 16.0*.

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Suatu instrumen penelitian dikatakan valid 1) jika koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Soegiyono, 1999); 2) Jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; $n-2$), n = jumlah sampel; 3) Nilai $Sig. \leq \alpha$.³ Berdasar jendela *Item-Total Statistics* nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing butir adalah:

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.3
Uji Validitas BMT Pahlawan

No Item Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0.757	0.000	Valid
Y2	0.701	0.000	Valid
Y3	0.592	0.001	Valid
Y4	0.570	0.001	Valid
Y5	0.691	0.000	Valid
Y6	0.559	0.001	Valid
Y7	0.610	0.000	Valid
Y8	0.593	0.001	Valid
Y9	0.683	0.000	Valid
Y10	0.538	0.002	Valid
Y11	0.477	0.008	Valid
Y12	0.639	0.000	Valid
Y13	0.533	0.002	Valid
Y14	0.744	0.000	Valid

³Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta: Rajawali Grafindo Persada, 2014), Hal. 162-164

Y15	0.801	0.000	Valid
Y16	0.567	0.001	Valid
Y17	0.610	0.000	Valid
Y18	0.765	0.000	Valid
Y19	0.482	0.007	Valid
Y20	0.374	0.042	Valid
Y21	0.771	0.000	Valid
Y22	0.749	0.000	Valid
Y23	0.627	0.000	Valid
Y24	0.814	0.000	Valid

Sumber : Output SPSS 16.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dengan cara menghitung jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2), n = jumlah sampel (50). R tabel yaitu $\alpha = 30-2$, maka r tabel yaitu $\alpha = 28$. R tabel pada nomer ke 28 dengan $\alpha = 0,05$ yaitu = 0,361. Maka dapat diketahui bahwa semua *product moment* (pearson correlation) > 0,361, menunjukkan bahwa semua data diatas adalah valid.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.4
Uji Validitas BMT Istiqomah

No Item Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0.493	0.006	Valid
Y2	0.605	0.000	Valid
Y3	0.605	0.000	Valid
Y4	0.427	0.019	Valid
Y5	0.390	0.033	Valid
Y6	0.388	0.034	Valid
Y7	0.642	0.000	Valid
Y8	0.528	0.003	Valid

Y9	0.424	0.020	Valid
Y10	0.574	0.001	Valid
Y11	0.504	0.005	Valid
Y12	0.657	0.000	Valid
Y13	0.656	0.000	Valid
Y14	0.454	0.12	Valid
Y15	0.669	0.000	Valid
Y16	0.581	0.001	Valid
Y17	0.457	0.011	Valid
Y18	0.494	0.006	Valid
Y19	0.674	0.000	Valid
Y20	0.503	0.005	Valid
Y21	0.631	0.000	Valid
Y22	0.631	0.000	Valid
Y23	0.582	0.001	Valid
Y24	0.399	0.029	Valid

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dengan cara menghitung jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2), n = jumlah sampel (50). R tabel yaitu $\alpha = 30-2$, maka r tabel yaitu $\alpha = 28$. R tabel pada nomer ke 28 dengan $\alpha 0,05$ yaitu = 0,361. Maka dapat diketahui bahwa semua *product moment* (pearson correlation) > 0,361, menunjukkan bahwa semua data diatas adalah valid.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.5
Uji Validitas BMT Sinar Amanah

No Item Pernyataan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Y1	0.526	0.003	Valid
Y2	0.564	0.001	Valid

Y3	0.459	0.011	Valid
Y4	0.695	0.000	Valid
Y5	0.540	0.002	Valid
Y6	0.560	0.001	Valid
Y7	0.399	0.029	Valid
Y8	0.646	0.000	Valid
Y9	0.455	0.011	Valid
Y10	0.816	0.000	Valid
Y11	0.420	0.021	Valid
Y12	0.596	0.001	Valid
Y13	0.429	0.018	Valid
Y14	0.585	0.001	Valid
Y15	0.653	0.000	Valid
Y16	0.474	0.008	Valid
Y17	0.702	0.000	Valid
Y18	0.732	0.000	Valid
Y19	0.698	0.000	Valid
Y20	0.801	0.000	Valid
Y21	0.812	0.000	Valid
Y22	0.730	0.000	Valid
Y23	0.603	0.000	Valid
Y24	0.748	0.000	Valid

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dengan cara menghitung jika koefisien korelasi *product moment* > r-tabel (α ; n-2), n = jumlah sampel (30). R tabel yaitu $\alpha = 30-2$, maka r tabel yaitu $\alpha = 28$. R tabel pada nomer ke 28 dengan $\alpha 0,05$ yaitu = 0,361. Maka dapat diketahui bahwa semua *product moment* (pearson correlation) > 0,361, menunjukkan bahwa semua data diatas adalah valid.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

a) Uji Reliabilitas BMT Pahlawan

Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada BMT Pahlawan:

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas BMT Pahlawan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	25

Sumber:Output SPSS 16.0

Berdasar tabel diketahui bahwa nilai koefisien variabel-variabel penelitian tentang kualitas pelayanan dari nasabah BMT Pahlawan lebih besar dari 0,6. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan adalah reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

b) Uji Reliabilitas BMT Istiqomah

Berikut adalah hasil uji reliabilitas pada BMT Istiqomah:

Tabel 4.7
Uji Reliabilitas BMT Istiqomah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.740	25

Sumber: Output Spss 16.0

Berdasar tabel diketahui bahwa nilai koefisien variabel-variabel penelitian tentang kualitas pelayanan dari nasabah BMT Istiqomah lebih besar dari 0,6. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai $\alpha_{Cronbach} > 0,6$. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan adalah reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

c) Uji Reliabilitas BMT Sinar Amanah

Berikut adalah hasil uji reliabilitas BMT Sinar Amanah:

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas BMT Sinar Amanah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.754	25

Sumber: Output Spss 16.0

Berdasar tabel diketahui bahwa nilai koefisien variabel-variabel penelitian tentang kualitas pelayanan dari nasabah BMT Istiqomah lebih besar dari 0,6. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai $\alpha_{Cronbach}$ > dari 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan adalah reliabel dan apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

3. Analisis Frekuensi dan Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk pengumpulan, pengorganisasian, penyederhanaan dan penyajian data ke dalam bentuk yang mudah dipahami. Pada data dijelaskan tentang karakteristik-karakteristik tertentu dari sebuah data. Dalam hal ini, guna mengetahui jawaban responden tentang tingkat pelayanan yang diberikan oleh BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah maka digunakan perhitungan statistik deskriptif sebagai berikut :

a. Perhitungan statistik deskriptif pada dimensi Compliance di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

Hasil tabulasi statistik deskriptif tingkat pelayanan berdasarkan dimensi Compliance adalah sebagai berikut :

1) Deskripsi pernyataan Compliance

Pernyataan 1 “Bagi hasil simpanan atau deposito jelas sesuai prinsip syariah”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.9
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	3	10%	4.43	0.678
	4	11	36.7%		
Maksimum	5	16	53.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 3 responden dengan presentase 10% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 11 responden dengan presentase 36.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 16 responden dengan presentase 53.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.43 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.678.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.10
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	22	73.3%	4.26	0.449
Maksimum	5	8	26.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 22 responden dengan presentase 73.3% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.26 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.449.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.11
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	2	6.7%	4.13	0.507
	4	22	73.3%		
Maksimum	5	6	20%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 22 responden dengan presentase 73.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 6 responden dengan presentase 20% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.13 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.507.

Pernyataan 2 “Produk simpanan pada BMT sesuai prinsip dan aturan syariah”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.12
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	1	3.3%	4.67	0.546
	4	8	26.7%		
Maksimum	5	21	70%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 21 responden dengan presentase 70% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga

didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.67 (dibulatkan menjadi 5) jawaban responden cenderung pada jawaban **sangat setuju**, dengan standar deviasi 0.100.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.13
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	20	66.7%	4.33	0.479
Maksimum	5	10	33.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 10 responden dengan presentase 33.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.33 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.479.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.14
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	1	3.3%	4.27	0.095
	4	20	66.7%		
Maksimum	5	9	30%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 3 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 5 responden dengan presentase 30% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.27 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.095.

Pernyataan 3 “Penampilan karyawan sopan sesuai prinsip syariah”

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.15
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.53	0.730
	4	6	20%		
Maksimum	5	20	66.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 6 responden dengan presentase 20% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga

didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.53 (dibulatkan menjadi 5) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.730.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.16
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	27	90%	4.10	0.305
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 27 responden dengan presentase 90% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.10 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.305.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.17
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	1	3.3%	4.40	0.563
	4	16	53.3%		
Maksimum	5	13	43.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 16 responden dengan presentase 53.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 13 responden dengan presentase 43.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.40 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.563.

Pernyataan 4 “BMT sudah mengimplementasikan bisnisnya sesuai dengan prinsip syariah”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.18
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	4.26	0.739
	3	2	6.7%		
	4	15	50%		
Maksimum	5	12	40%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral

(pada kategori nilai 3), 15 responden dengan presentase 50% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 12 responden dengan presentase 40% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.30 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.651.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.19
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	7	23.3%	3.80	0.484
	4	22	73.3%		
Maksimum	5	1	3.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 22 responden dengan presentase 73.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.80 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.484.

c) **BMT Sinar Amanah**

Tabel 4.20
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Compliance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	8	26.7%	3.87	0.629
	4	18	60%		
Maksimum	5	4	13.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 18 responden dengan presentase 60% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.87 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.629.

b. Perhitungan statistik deskriptif pada dimensi Assurance di BMT

Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

2) Deskripsi pernyataan Assurance

Pernyataan 5 “Teller BMT ramah dalam melayani anggota”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.21
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	3	10%	4.37	0.669
	4	13	43.3%		
Maksimum	5	14	46.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 3 responden dengan presentase 10% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 13 responden dengan presentase 43.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 14 responden dengan presentase 46.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.37 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.669.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.22
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	7	23.3%	3.87	0.571
	4	20	66.7%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju

(pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.87 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.571.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.23
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assuramve

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	1	3.3%	4.37	0.556
	4	17	56.7%		
Maksimum	5	12	40%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 17 responden dengan presentase 56.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 12 responden dengan presentase 40% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.37 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.556.

Pernyataan 6 “Karyawan BMT memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk simpanan”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.24
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	1	3.3%	4.40	0.563
	4	16	53.3%		
Maksimum	5	13	43.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 16 responden dengan presentase 53.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 13 responden dengan presentase 43.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.40 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.563.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.25
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	6	20%	3.83	0.461
	4	23	76.7%		
Maksimum	5	1	3.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 6 responden dengan presentase 20% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 23 responden dengan presentase 76.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.83 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.461.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.26
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	6	20%	4.00	0.643
	4	18	60%		
Maksimum	5	6	20%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 6 responden dengan presentase 20% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 18 responden dengan presentase 60% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 6 responden dengan presentase 20% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.00 jawaban

responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.643.

Pernyataan 7 “Anggota atau pelanggan merasa aman saat bertransaksi”.

a) BMT pahlawan

Tabel 4.27
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.10	0.607
	4	19	63.3%		
Maksimum	5	7	23.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 19 responden dengan presentase 63.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.10 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.607.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.28
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi

Minimum	4	26	86.7%	4.13	0.346
Maksimum	5	4	13.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 26 responden dengan presentase 86.7% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.13 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.346.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.29
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	24	80%	4.20	0.407
Maksimum	5	6	20%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 24 responden dengan presentase 80% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 6 responden dengan presentase 20% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.20 (dibulatkan menjadi 4)

jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.407.

Pernyataan 8 “Customer service atau teller secara konsisten bersikap sopan terhadap anggota penyimpan”.

a) **BMT Pahlawan**

Tabel 4.30
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	4.23	0.678
	3	1	3.3%		
'	4	18	60%		
Maksimum	5	10	33.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 2 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 18 responden dengan presentase 60% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 10 responden dengan presentase 33.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.27 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.583.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.31
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	29	96.7%	4.03	0.183
Maksimum	5	1	3.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 29 responden dengan presentase 96.7% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.03 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.183.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.32
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Assurance

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	3	10%	4.17	0.592
	4	19	63.3%		
Maksimum	5	8	26.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 3 responden dengan presentase 10% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 19 responden dengan presentase 63.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.17 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.592.

c. Perhitungan statistik deskriptif pada dimensi Reliability di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

3) Deskripsi pernyataan Reliability

Pernyataan 9 “Karyawan BMT selalu tanggap dalam membantu anggota yang mengalami masalah”.

a) BMT Pahlawan

**Tabel 4.33
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability**

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.17	0.648
	4	17	56.7%		
Maksimum	5	9	30%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai

minimum 3), 17 responden dengan presentase 56.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 9 responden dengan presentase 30% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.17 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.648.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.34
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	7	23.3%	3.77	0.430
Maksimum	4	23	76.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3) dan 23 responden dengan presentase 76.7% menjawab setuju (pada kategori nilai maksimal 4). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.77 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.430.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.35
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	5	16.7%	3.97	0.556
	4	21	70%		
Maksimum	5	4	13.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 21 responden dengan presentase 70% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.97 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.556.

Pernyataan 10 “Karyawan BMT memberikan pelayanan yang cepat kepada anggota penyimpan”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.36
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	6	20%	4.23	0.774
	4	11	36.7%		

Maksimum	5	13	43.3%		
----------	---	----	-------	--	--

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 6 responden dengan presentase 20% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 11 responden dengan presentase 36.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 13 responden dengan presentase 43.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.23 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.774.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.37
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	5	16.7%	3.87	0.434
	4	24	80%		
Maksimum	5	1	3.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 24 responden dengan presentase 80% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga

didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.87 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.434.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.38
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.10	0.607
	4	19	63.3%		
Maksimum	5	7	23.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 19 responden dengan presentase 63.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.10 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.607.

Pernyataan 11 “Customer service atau teller selalu mengupayakan pelayanan yang tepat tanpa ada kesalahan”

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.39
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	6	20%	4.10	0.712
	4	15	50%		
Maksimum	5	9	30%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 6 responden dengan presentase 20% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 15 responden dengan presentase 50% menjawab setuju (pada kategorinilai 4) dan 9 responden dengan presentase 30% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.10 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.712.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.40
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	6	20%	3.87	0.507
	4	22	73.3%		
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 6 responden dengan presentase 20% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 22 responden dengan presentase 73.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.87 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.507.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.41
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	9	30%	3.80	0.610
	4	18	60%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 9 responden dengan presentase 30% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 18 responden dengan presentase 60% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.80 (dibulatkan

menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.610.

Pernyataan 12 “Proses pembukaan rekening simpanan yang mudah dan cepat”

a) **BMT Pahlawan**

Tabel 4.42
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.20	0.664
	4	16	53.3%		
Maksimum	5	10	33.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 16 responden dengan presentase 53.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 10 responden dengan presentase 33.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.20 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.664.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.43
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	28	93.3%	4.07	0.254
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 28 responden dengan presentase 93.3% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.07 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.254.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.44
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Reliability

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	1	3.3%	4.17	0.461
	4	23	76.7%		
Maksimum	5	6	20%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori

nilai minimum 3), 23 responden dengan 76.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 6 responden dengan presentase 20% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.17 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.461.

d. Perhitungan statistik deskriptif pada dimensi Tangible di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

4) Deskripsi pernyataan Tangible 13

Pernyataan 13 “BMT memiliki tempat parkir yang luas”

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.45
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	3.46	0.681
	3	16	53.3%		
	4	11	36.7%		
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 16 responden dengan presentase 53.3% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 11 responden dengan presentase 36.7%

menjawab setuju (pada kategorinilai 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.46 (dibulatkan menjadi 3) jawaban responden cenderung pada jawaban **netral**, dengan standar deviasi 0.681.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.46
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	23	76.7%	3.23	0.430
Maksimum	4	7	23.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 23 responden dengan presentase 76.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3) dan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab setuju (pada kategori nilai maksimal 4). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.23 (dibulatkan menjadi 3) jawaban responden cenderung pada jawaban **netral**, dengan standar deviasi 0.430.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.47
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	2	6.7%	2.97	0.320
	3	27	90%		
Maksimum	4	1	3.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 27 responden dengan presentase 90% menjawab netral (pada kategori nilai 3) dan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab setuju (pada kategori nilai maksimal 4). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 2.97 (dibulatkan menjadi 3) jawaban responden cenderung pada jawaban **netral**, dengan standar deviasi 0.320.

Pernyataan 14 “Ruang tunggu BMT nyaman dan bersih”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.48
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	4.13	0.629
	3	1	3.3%		

	4	21	70%		
Maksimum	5	7	23.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 21 responden dengan presentase 70% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.13 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.629.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.49
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	2	6.7%	4.03	0.414
	4	25	83.3%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 25 responden dengan presentase 83.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10%

menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.03 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.414.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.50
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	8	26.7%	3.83	0.592
	4	19	63.3%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 19 responden dengan presentase 63.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.83 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.592.

Pernyataan 15 “Lokasi BMT strategis dan mudah dijangkau”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.51
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	3	10%	4.20	0.610
	4	18	60%		
Maksimum	5	9	30%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 3 responden dengan presentase 10% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 18 responden dengan presentase 60% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 9 responden dengan presentase 30% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.20 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.610.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.52
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	27	90%	4.10	0.305
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 27 responden dengan presentase 90% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.10 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.305.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.53
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	22	73.3%	4.27	0.450
Maksimum	5	8	26.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 22 responden dengan presentase 73.3% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.27 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.450.

Pernyataan 16 “Meja dan penampilan customer service atau teller rapi”

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.54
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	4.17	0.834
	3	5	16.7%		
	4	12	40%		
Maksimum	5	12	40%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 12 responden dengan presentase 40% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 12 responden dengan presentase 40% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.17 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.834.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.55
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	2	6.7%	4.00	0.371

	4	26	86.7%		
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 2), 26 responden dengan presentase 86.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.00 jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.371.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.56
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Tangible

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.07	0.583
	4	20	66.7%		
Maksimum	5	6	20%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 6 responden dengan presentase 20% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga

didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.07 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.583.

e. Perhitungan statistik deskriptif pada dimensi Empathy di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

5) Deskripsi pernyataan Empathy

Pernyataan 17 “Customer service atau teller selalu mengutamakan kepentingan anggota”

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.57
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	2	6.7%	4.17	0.531
	4	21	70%		
Maksimum	5	7	23.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 21 responden dengan presentase 70% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.17 (dibulatkan

menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.531.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.58
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	3.97	0.490
	4	23	76.7%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 23 responden dengan presentase 76.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.97 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.490.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.59
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.00	0.525
	4	22	73.3%		

Maksimum	5	4	13.3%		
----------	---	---	-------	--	--

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 22 responden dengan presentase 73.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.00 jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.525.

Pernyataan 18 “Karyawan BMT memberikan pelayanan yang sama kepada seluruh anggota tanpa membedakan status sosial”.

a) **BMT Pahlawan**

Tabel 4.60
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.07	0.583
	4	20	66.7%		
Maksimum	5	6	20%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju

(pada kategori nilai 4) dan 6 responden dengan presentase 20% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.07 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.583.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.61
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	8	26.7%	3.80	0.551
	4	20	66.7%		
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.80 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.551.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.62
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	1	3.3%	4.23	0.504
	4	21	70%		
Maksimum	5	8	26.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 21 responden dengan presentase 70% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.23 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.504.

Pernyataan 19 “Karyawan BMT selalu mengucapkan salam ketika akan dan sesudah melayani anggota”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.63
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	3.43	0.728
	3	18	60%		

	4	8	26.7%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 18 responden dengan presentase 60% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.43 (dibulatkan menjadi 3) jawaban responden cenderung pada jawaban **netral**, dengan standar deviasi 0.728.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.64
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	21	70%	3.33	0.547
	4	8	26.7%		
Maksimum	5	1	3.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 21 responden dengan presentase 70% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab

sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.33 (dibulatkan menjadi 3) jawaban responden cenderung pada jawaban **netral**, dengan standar deviasi 0.547.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.65
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	2	6.7%	3.50	0.861
	3	16	53.3%		
	4	7	23.3%		
Maksimum	5	5	16.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 16 responden dengan presentase 53.3% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.50 (dibulatkan menjadi 3) jawaban responden cenderung pada jawaban **netral**, dengan standar deviasi 0.861.

Pernyataan 20 “Karyawan BMT memberikan layanan dengan sikap kekeluargaan”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.66
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	3	10%	4.00	0.455
	4	24	80%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 3 responden dengan presentase 10% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 24 responden dengan presentase 80% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.00 jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.455.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.67
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	3	10%	4.00	0.455
	4	24	80%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 3 responden dengan presentase 10% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 24 responden dengan presentase 80% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.00 jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.455.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.68
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Empathy

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	5	16.7%	4.07	0.640
	4	18	60%		
Maksimum	5	7	23.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 18 responden dengan presentase 60% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.07 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.640.

f. Perhitungan statistik deskriptif pada dimensi Responsiveness di BMT Pahlawan, BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

6) Deskripsi pernyataan Responsiveness

Pernyataan 21 “Karyawan BMT bersikap simpatik kepada anggota”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.69
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	4.13	0.681
	3	2	6.7%		
	4	19	63.3%		
Maksimum	5	8	26.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 19 responden dengan presentase 63.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 8 responden dengan presentase 26.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.13 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.681.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.70
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	28	93.3%	4.07	0.254
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 28 responden dengan presentase 93.3% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.07 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.254.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.71
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	6	20%	3.90	0.548
	4	21	70%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 6 responden dengan presentase 20% menjawab netral (pada kategori

nilai minimum 3), 21 responden dengan presentase 70% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.90 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.548.

Pernyataan 22 “Customer service atau teller menunjukkan sikap sabar dan perhatian kepada anggota”.

a) **BMT Pahlawan**

Tabel 4.72
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	1	3.3%	4.23	0.728
	3	2	6.7%		
	4	16	53.3%		
Maksimum	5	11	36.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 16 responden dengan presentase 53.3% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 11 responden dengan presentase 36.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai

maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.23 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.728.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.73
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	4	28	93.3%	4.07	0.254
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 28 responden dengan presentase 93.3% menjawab setuju (pada kategori nilai minimum 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.07 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.254.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.74
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	4	13.3%	4.07	0.583
	4	20	66.7%		
Maksimum	5	6	20%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 4 responden dengan presentase 13.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 6 responden dengan presentase 20% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.07 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.583.

Pernyataan 23 “Karyawan dapat merespon permintaan anggota dengan cepat”.

a) BMT Pahlawan

Tabel 4.75
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	2	6.7%	4.40	0.621
	4	14	46.7%		
Maksimum	5	14	46.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 4 responden dengan presentase 46.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 14 responden dengan presentase 46.7%

menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.40 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.621.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.76
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	5	16.7%	3.90	0.481
	4	23	76.7%		
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 23 responden dengan presentase 76.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.90 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.481.

c) **BMT Sinar Amanah**

Tabel 4.77
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	9	30%	3.80	0.610
	4	18	60%		
Maksimum	5	3	10%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 9 responden dengan presentase 30% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 18 responden dengan presentase 60% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 3 responden dengan presentase 10% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.80 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.610.

Pernyataan 24 “Keterbukaan karyawan BMT dalam menerima saran dari anggota sangat bagus”.

a) **BMT Pahlawan**

Tabel 4.78
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	2	2	6.7%	4.27	0.828
	3	1	3.3%		

	4	14	46.7%		
Maksimum	5	13	43.3%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Pahlawan menunjukkan 2 responden dengan presentase 6.7% menjawab tidak setuju (pada kategori nilai minimum 2), 1 responden dengan presentase 3.3% menjawab netral (pada kategori nilai 3), 14 responden dengan presentase 46.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 13 responden dengan presentase 43.3% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.27 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.828.

b) BMT Istiqomah

Tabel 4.79
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	7	23.3%	3.83	0.531
	4	21	70%		
Maksimum	5	2	6.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Istiqomah menunjukkan 7 responden dengan presentase 23.3% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 21 responden dengan presentase 70% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 2 responden dengan presentase 6.7%

menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 3.83 (dibulatkan menjadi 4) jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.531.

c) BMT Sinar Amanah

Tabel 4.80
Hasil Uji Statistik Deskriptif Pernyataan Responsiveness

Jawaban	Bobot	Frekuensi	Presentase	Mean	Standart Deviasi
Minimum	3	5	16.7%	4.00	0.587
	4	20	66.7%		
Maksimum	5	5	16.7%		

Sumber: output spss 16.0

Hasil tabulasi di BMT Sinar Amanah menunjukkan 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab netral (pada kategori nilai minimum 3), 20 responden dengan presentase 66.7% menjawab setuju (pada kategori nilai 4) dan 5 responden dengan presentase 16.7% menjawab sangat setuju (pada kategori nilai maksimal 5). Sehingga didapat skor rata-rata jawaban responden sebesar 4.00 jawaban responden cenderung pada jawaban **setuju**, dengan standar deviasi 0.587.

4. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila data berdistribusi

normal, maka dapat digunakan uji statistik berjenis parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik non parametric. Sehingga apabila data kontinu telah berdistribusi normal maka bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya yakni Uji *Independent Sample t test*.

Untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari table *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* dibanding dengan 0,05 (taraf signifikan $\alpha=5\%$). Untuk mengambil keputusan dengan pedoman jika nilai $\text{Sig.} < 5\%$ maka data berdistribusi tidak normal. Sebaliknya jika nilai $\text{Sig.} > 5\%$ maka data berdistribusi normal.

Tabel 4.81
Uji Normalitas BMT Pahlawan, Istiqomah dan Sinar Amanah
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Pahlawan	Istiqomah	Sinar_Amanah
N		30	30	30
Normal Parameters ^a	Mean	100.3667	94.2667	96.1333
	Std. Deviation	10.14204	5.27148	8.32418
Most Extreme Differences	Absolute	.208	.220	.192
	Positive	.123	.220	.192
	Negative	-.208	-.126	-.097
Kolmogorov-Smirnov Z		1.138	1.206	1.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.150	.109	.219

Sumber: Output Spss 16.0

Dari hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* pada BMT Pahlawan sebesar 0,150. Maka didapat $0,150 > 0,05$, nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi dengan demikian distribusi nilai

tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan menunjukkan normal. Sedangkan pada BMT Istiqomah nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* yaitu 0,109. Didapat bahwa $0,109 > 0,05$, nilai tersebut juga lebih besar dari nilai signifikansi, dengan demikian distribusi nilai tingkat pelayanan pada BMT Istiqomah menunjukkan normal. Sedangkan pada BMT Sinar Amanah nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* adalah $0.219 > 0.005$ (lebih besar dari nilai signifikansi) yang berarti nilai tingkat pelayanan pada BMT Sinar Amanah berdistribusi normal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji normalitas bagi ketiga lembaga BMT tersebut berdistribusi normal.

D. Pengujian Hipotesis

1. Hasil Uji Hipotesis (Analisis Uji-T)

Uji t digunakan untuk menguji apakah kedua kelompok memiliki rata-rata yang sama.

a) BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah

Hipotesis:

H_0 = rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah adalah sama.

H_1 = rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah adalah tidak sama.

Pengambilan keputusan dalam analisis uji t dapat dilakukan berdasarkan perbandingan nilai probabilitas atau nilai signifikansi:

- Tolak H_0 jika signifikan $< 0,05$
- Terima H_0 jika signifikan $> 0,05$

Tabel 4.82
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Differe nce	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Tingkat_P Equal elayanan variances assumed	3.754	.058	2.92 3	58	.005	6.1000 0	2.0868 6	1.9227 0	10.277 30
Equal variances not assumed			2.92 3	43.6 03	.005	6.1000 0	2.0868 6	1.8931 3	10.306 87

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari output spss tabel independent sample t test dapat diketahui bahwa nilai t hitung (dilihat dari tabel sig. 2 tailed) adalah sebesar $0.005 < 0.05$ (nilai signifikansi) maka H_0 ditolak. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah adalah tidak sama.

b) BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

Hipotesis:

H_0 = rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah adalah sama.

H_1 = rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah adalah tidak sama.

Pengambilan keputusan dalam analisis uji t dapat dilakukan berdasarkan perbandingan nilai probabilitas atau nilai signifikansi:

- Tolak H_0 jika signifikan $< 0,05$
- Terima H_0 jika signifikan $> 0,05$

Tabel 4.83
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Tingkat_ Equal Pelayanan variances assumed	2.670	.108	1.03	58	.304	1.8666	1.7988	5.4675	1.7342
Equal variances not assumed			1.03	49.0	.305	1.8666	1.7988	5.4816	1.7482

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari output SPSS tabel independent sample t test dapat diketahui bahwa nilai t hitung (dilihat dari tabel sig. 2 tailed) adalah sebesar $0.304 > 0.05$ (nilai signifikansi) maka H_0 diterima. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah adalah sama.

c) BMT Pahlawan dan BMT Sinar Amanah

Tabel 4.83
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Differe nce	Std. Error Differe nce	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Tingkat_ Equal Pelayanan variances assumed	.270	.605	1.76 7	58	.082	4.2333 3	2.3955 0	-.56178	9.0284 5
Equal variances not assumed			1.76 7	55.8 75	.083	4.2333 3	2.3955 0	-.56567	9.0323 4

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari output SPSS tabel independent sample t test dapat diketahui bahwa nilai t hitung (dilihat dari tabel sig. 2 tailed) adalah sebesar $0.082 > 0.05$ (nilai signifikansi) maka H_0 diterima. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata tingkat pelayanan pada BMT Pahlawan dan BMT Sinar Amanah adalah sama.

2. Hasil Uji Hipotesis (Analisis Uji-F)

Uji f digunakan untuk melihat apakah ketiga BMT tersebut memiliki varian yang sama.

a) BMT Pahlawan dan BMT Istiqomah

Hipotesis:

H_0 = kedua varians populasi adalah sama

H_1 = kedua varians populasi adalah tidak sama

Pengambilan keputusan dalam analisis uji f dapat dilakukan berdasarkan perbandingan nilai probabilitas atau nilai signifikansi:

- Tolak H_0 jika signifikan $< 0,05$
- Terima H_0 jika signifikan $> 0,05$

Tabel 4.84
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference			
								Lower	Upper	
Tingkat_P Equal elayanan variances assumed	3.754	.058	2.92 3	58	.005	6.1000 0	2.0868 6	1.9227 0	10.277 30	

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Differe nce	Std. Error Differe nce	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Tingkat_P Equal elayanan variances assumed	3.754	.058	2.92 3	58	.005	6.1000 0	2.0868 6	1.9227 0	10.277 30
Equal variances not assumed			2.92 3	43.6 03	.005	6.1000 0	2.0868 6	1.8931 3	10.306 87

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari output diatas dapat dilihat bahwa F-hitung untuk tingkat pelayanan adalah 3.754 dengan probabilitas 0,058. Dapat diketahui bahwa nilai probabilitas $0.058 > 0.05$, maka H_0 diterima atau kedua varian populasi antara BMT pahlawan dan BMT Istiqomah adalah sama.

b) BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah

Hipotesis:

H_0 = kedua varians populasi adalah sama

H_1 = kedua varians populasi adalah tidak sama

Pengambilan keputusan dalam analisis uji f dapat dilakukan berdasarkan perbandingan nilai probabilitas atau nilai signifikansi:

- Tolak H_0 jika signifikan $< 0,05$
- Terima H_0 jika signifikan $> 0,05$

Tabel 4.85
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	Df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Tingkat_ Equal Pelayanan variances assumed	2.670	.108	- 8	58	.304	1.8666 7	1.7988 9	- 5.4675 4	1.7342 1
Equal variances not assumed			- 1.03 8	49.0 37	.305	1.8666 7	1.7988 9	- 5.4816 1	1.7482 7

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari output diatas dapat dilihat bahwa F-hitung untuk tingkat pelayanan adalah 2.670 dengan probabilitas 0,108. Dapat diketahui bahwa nilai probabilitas $0.108 > 0.05$, maka H_0 diterima atau kedua varian populasi antara BMT Istiqomah dan BMT Sinar Amanah adalah sama.

c) BMT Sinar Amanah dan BMT Pahlawan

Hipotesis:

H_0 = kedua varians populasi adalah sama

H_1 = kedua varians populasi adalah tidak sama

Pengambilan keputusan dalam analisis uji f dapat dilakukan berdasarkan perbandingan nilai probabilitas atau nilai signifikansi:

- Tolak H_0 jika signifikan $< 0,05$
- Terima H_0 jika signifikan $> 0,05$

Tabel 4.86
Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Tingkat_ Equal Pelayanan variances assumed	.270	.605	1.767	58	.082	4.23333	2.39550	-.56178	9.02845
Equal variances not assumed			1.767	55.875	.083	4.23333	2.39550	-.56567	9.03234

Sumber: Output SPSS 16.0

Dari output diatas dapat dilihat bahwa F-hitung untuk tingkat pelayanan adalah 0,270 dengan probabilitas 0,605. Dapat diketahui bahwa

nilai probabilitas $0.605 > 0.05$, maka H_0 diterima atau kedua varian populasi antara BMT Pahlawan dan BMT Sinar Amanah adalah sama.