

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah BMT UGT Sidogiri**

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

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

Dalam perkembangannya, pengurus kopontren Sidogiri dan beberapa guru Madrasah Miftahul Ulum Ponpes Sidogiri pada pertengahan 1997,

menyelenggarakan kegiatan usaha dengan fokus simpan pinjam pola syariah bernama Baitul Mal wa Tamwil Maslahah Mursala lil Ummah (BMT MMU). Usaha tersebut guna merespon keresahan masyarakat sekitar pesantren yang mulai terjerat praktik ekonomi ribawi dalam bentuk rentenir. BMT MMU mengalami kemajuan secara signifikan dari aspek permodalan, asset maupun omsetnya. Seiring dengan berjalannya waktu, omset bisnis syariah mencapai 42 milyar rupiah per tahun dan jumlah nasabahnya kurang lebih 12.000 orang yang tersebar di berbagai Kecamatan di Pasuruan.

Dengan memanfaatkan jaringan alumni dan guru Ponpes Sidogiri, maka para personil ponpes tersebut lantas membentuk Usaha Gabungan Terpadu (UGT) di Surabaya pada tahun 2002. Menurut Manajer BMT UGT Sidogiri, Abdul Majid Umar, pendirian BMT UGT Sidogiri dimaksudkan memperluas jaringan BMT Sidogiri ke luar wilayah Pasuruan. Berdasarkan ijin yang diberikan Dinas Koperasi Kabupaten Pasuruan, wilayah kerja BMT MMU hanya sebatas Pasuruan. Agar lebih leluasa, kami mengajukan ijin mendirikan sejumlah BMT UGT ke Dinas Koperasi & UKM Jatim supaya dapat beroperasi di semua wilayah di Jatim, paparnya. Sambutan masyarakat terhadap kehadiran BMT UGT di Surabaya disebutkan cukup positif, dan kini berhasil menjaring 1.300 orang penabung dengan perputaran dana 4 milyar rupiah perbulan. Sebagian besar nasabahnya adalah pedagang besi rongsokan.

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

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

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

MMU dalam proses operasionalnya menerapkan manajemen rasul yakni *siddiq/jujur, amanah/dapat dipercaya, dan fatonah/profesional*.<sup>58</sup>

Dengan berkembangnya kiprah KSPS BMT Sidogiri di dunia lembaga keuangan syariah, kemudian terus melebarkan sayapnya yaitu dengan membuka kantor cabang baru di Kabupaten Blitar, yang terletak di Jl. Mastrip No. 11 Kalipang-Sutojayan-Blitar, atau tepatnya sebelah timur pasar Lodoyo, karena target utama dari KSPS BMT Sidogiri adalah orang pasar. Setelah mendapat izin dari pihak-pihak terkait, kantor KSPS BMT UGT Sidogiri cabang Blitar ini diresmikan pada September 2013. Selain di Lodoyo juga membuka kantor cabang pembantu yang tersebar di seluruh kota mapun kabupaten Blitar. Kantor cabang pembantu tersebut terletak di Kanigoro, Kesamben, dan Sukorejo. Semua kantor berdiri dekat dengan pasar.

## 2. Visi dan Misi

### Visi :

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

### Misi :

- a. Menerapkan dan memasyarakatkan syariah Islam dalam aktivitas ekonomi.

---

<sup>58</sup> [bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html](http://bmtugtsidogiri.co.id/tentang-kami-6.html), Diakses 25 Oktober 2017 pukul 15.00 WIB.

- b. Menanamkan pemahaman bahwa sistem syariah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah.
- c. Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
- d. Melakukan aktivitas ekonomi dengan budaya STAF (*Shiddiq* atau jujur, *Tabligh* atau komunikatif, *Amanah* atau dapat dipercaya, dan *Fatonah* atau profesional).

### **3. Lokasi Penelitian**

Jl. Mawar No. 75, Sukorejo, Kota Blitar Jawa Timur 66121

### **4. Produk-produk KSPS BMT UGT Sidogiri Blitar**

#### **a. Produk Simpanan**

##### 1) Tabungan Umum Syariah

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

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

Tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*, dengan

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

### 3) Tabungan Haji Al-Haromain

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

### 4) Tabungan Kurban

Tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah*

*musytarakah*. Dengan nisbah 40% anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah mempermudah perencanaan keuangan untuk pembelian hewan kurban dan aqiqah, mendapatkan bagi hasil yang halal dan kompetitif, membantu sesama ummat (*ta'awun*).

#### 5) Tabungan Umroh

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

#### 6) Tabungan Pendidikan

Tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. Dengan nisbah 40% anggota : 60% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah aman dan transparan sehingga dengan mudah memantau perkembangan dana setiap bulan, transaksi mudah dan bebas dari riba. Pengurus lembaga

tidak disibukkan dengan urusan keuangan terutama pada saat pembagian tabungan siswa di akhir tahun pendidikan, mendapatkan bagi hasil bulanan yang halal dan menguntungkan, mendapatkan dana beasiswa untuk siswa tidak mampu sebesar Rp 150.000, sesuai kebijakan BMT UGT Sidogiri, GRATIS biaya administrasi.

#### 7) Tabungan Berjangka

Tabungan berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. Dengan nisbah sebagai berikut:

- a) Waktu 1 Bulan Nisbah 50% Anggota : 50% BMT
- b) Jangka waktu 3 Bulan Nisbah 52% Anggota : 48% BMT
- c) Jangka waktu 6 Bulan Nisbah 55% Anggota : 45% BMT
- d) Jangka waktu 9 Bulan Nisbah 57% Anggota : 43% BMT
- e) Jangka waktu 12 Bulan Nisbah 60% Anggota : 40% BMT
- f) Jangka waktu 24 Bulan Nisbah 70% Anggota : 30% BMT

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

#### 8) Tabungan Tarbiyah

Tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan asuransi. Tabungan diakad berdasarkan prinsip syariah *mudharabah musytarakah*. Dengan nisbah 25% anggota : 75% BMT. Keuntungan memiliki tabungan ini adalah kemudahan dalam perencanaan keuangan masa depan untuk biaya pendidikan putra/putri, mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis tanpa melalui pemeriksaan kesehatan, serta mendapatkan souvenir BMT UGT Sidogiri sesuai persyaratan yang berlaku.<sup>59</sup>

#### **b. Produk Pembiayaan**

##### 1) UGT GES (Gadai Emas Syariah)

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

##### 2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah)

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

---

<sup>59</sup> Brosur Produk Simpanan BMT UGT Sidogiri

dari Modal Usaha Barokah adalah pembiayaan usaha komersial mikro dan kecil.

3) UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan)

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

4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah)

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

5) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik)

Fasilitas pembiayaan yang di tunjukan untuk pembelian barang elektronik seperti laptop, komputer, TV, kulkas dsb. Akad

yang digunakan adalah akad berbasis jual beli (*murabahah*) atau akad *ijarah muntahiyah bittamlik*. Manfaat dari produk ini yaitu bisa memilih barang elektronik sesuai keinginan. Maksimal plafon pembiayaan sampai 10 juta. Jaminan bisa berupa barang yang diajukan atau jaminan berharga yang lain seperti BPKB dan sertifikat tanah.

6) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji)

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

7) UGT MJB (Multi Jasa Barokah)

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

8) UGT MGB (Multi Griya Barokah)

MGB adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (*nasabah*), baik

baru maupun bekas. Akad yang digunakan adalah akad berbasis jual beli atau multi akad (*murabahah* paralel).

9) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah)

UGT MPB adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*) atau akad multi (*murabahah* dan *ijarah parallel* atau *bai' al wafa* dan *ijarah*).<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Ust. H Sholeh Romli dkk, *Buku Pedoman Akad Syariah BMT UGT: 'Ala Madzahib Al Arba'ah Antara Teori dan Praktik dalam Produk Pembiayaan*, (Buku Panduan: Tidak Diterbitkan), 10.

## B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel dari BMT UGT Sidogiri Blitar sebagai berikut:

### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota pada BMT UGT Sidogiri Blitar adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Jenis kelamin responden BMT UGT Sidogiri Blitar**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Laki-laki	27	29
Perempuan	64	71
<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber : Pengolahan Data Peneliti

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang terbanyak adalah responden perempuan sebesar 64 responden atau 71% dibandingkan dengan responden laki-laki yakni 27 responden atau 29%.

## 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden pada BMT UGT Sidogiri Blitar adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Usia responden BMT UGT Sidogiri Blitar**

<b>Usia responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
25-35	15	16
36-45	28	32
46-55	26	28
56 ke atas	22	24
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Sumber : Pengolahan Data Peneliti

Dari data di atas dapat diketahui bahwa usia responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang terbanyak adalah responden usia 36-45 sebanyak 28 orang atau 32%.

## C. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor.

Dalam penelitian ini kriteria dari validitas yaitu koefisien korelasi masing – masing pertanyaan sama atau lebih besar dari 0,3 maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid.

Berikut hasil dari pengujian validitas pada kuesioner yang disebarkan pada BMT UGT Sidogiri Blitar sebagai berikut :

**Tabel 4.3**

**Hasil Uji Validitas pada BMT UGT Sidogiri Blitar**

<b>Variabel</b>	<b>No. Item</b>	<b>Corrected Item- Total Correlation</b>	<b>Keterangan</b>
Kreativitas (X1)	1	0,607	Valid
	2	0,711	Valid
	3	0,693	Valid
	4	0,584	Valid
	5	0,690	Valid
Keramahan (X2)	1	0,540	Valid
	2	0,484	Valid
	3	0,533	Valid
	4	0,587	Valid
	5	0,621	Valid
Profesional (X3)	1	0,714	Valid
	2	0,632	Valid
	3	0,542	Valid
	4	0,535	Valid

	5	0,739	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,550	Valid
	2	0,578	Valid
	3	0,468	Valid
	4	0,683	Valid
	5	0,651	Valid

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,3. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

#### D. Uji Reliabilitas

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

Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- (1) Nilai Alpha Cronbach 0,00 – 0,20 berarti kurang reliabel
- (2) Nilai Alpha Cronbach 0,21 – 0,40 berarti agak reliabel
- (3) Nilai Alpha Cronbach 0,42 – 0,60 berarti cukup reliabel

(4) Nilai Alpha Cronbach 0,61 – 0,80 berarti reliabel

(5) Nilai Alpha Cronbach 0,81 – 1,00 berarti sangat reliabel

**Tabel 4.4**

**Hasil Uji Reliabilitas pada BMT UGT Sidogiri Blitar**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
X1	0,675	Reliabel
X2	0,429	Cukup Reliabel
X3	0,621	Reliabel
Y	0,525	Cukup Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan uji reliabel di atas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,675 untuk variabel kreatifitas (X1) adalah reliabel, nilai *Cronbach's Alpha* 0,429 untuk variabel keramahan (X2) adalah cukup reliabel, dan *Cronbach's Alpha* 0,621 untuk variabel profesional (X3) adalah reliabel, *Cronbach's Alpha* 0,525 untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah reliabel.

### E. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data dengan *Kolmogorov-Smirnov*, asumsi data dikatakan normal jika variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Berikut adalah hasil pengujian dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov*:

**Tabel 4.5**

#### Hasil Uji Normalitas Data dengan *Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		X1	X2	X3	Y
N		91	91	91	91
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	20.66	20.96	20.64	20.95
	Std. Deviation	1.922	1.699	1.877	1.715
Most Extreme Differences	Absolute	.131	.141	.126	.127
	Positive	.103	.131	.105	.127
	Negative	-.131	-.115	-.126	-.115
Kolmogorov-Smirnov Z		1.248	1.257	1.202	1.209
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089	.189	.111	.107
a. Test distribution is Normal.					

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

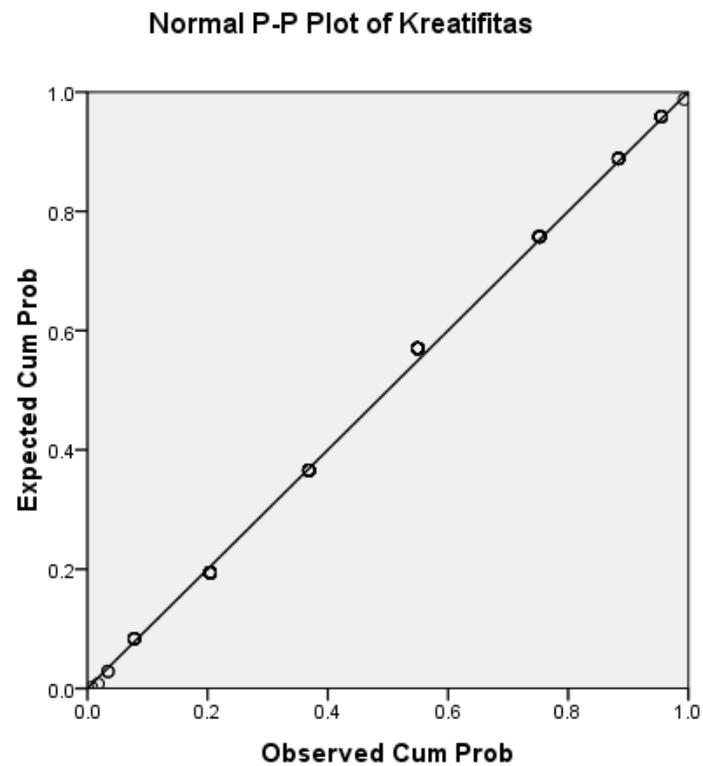
Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat disimpulkan:

- Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, variabel kreatifitas (X1) adalah adalah 1,248 dan  $0,089 > 0,05$ . Hal ini berarti variabel kreatifitas berdistribusi normal.

- b. Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, variabel keramahan (X2) adalah adalah 1,257 dan 0,189 > 0,05. Hal ini berarti variabel keramahan berdistribusi normal.
- c. Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, variabel profesional (X3) adalah adalah 1,202 dan 0,111 > 0,05. Hal ini berarti variabel profesional berdistribusi normal.
- d. Nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*, variabel kepuasan nasabah adalah adalah 1,209 dan 0,107 > 0,05. Hal ini berarti variabel kepuasan nasabah berdistribusi normal.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa semua variabel-variabel berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

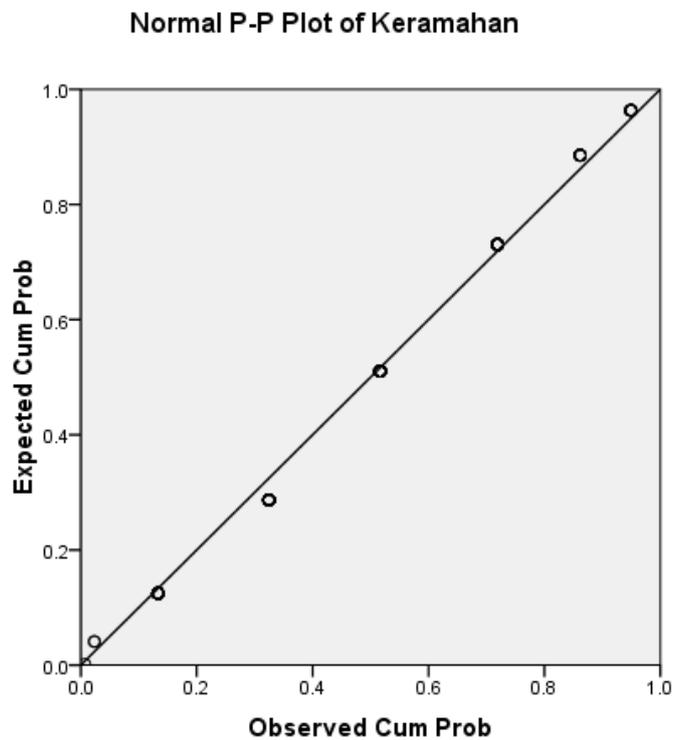
Setelah pengujian menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* diketahui, maka dilakukan uji dengan menggunakan pendekatan kurva *P-P Plots*.

**Gambar 4.1****Hasil Uji Normal P-P Plot untuk Variabel Kreatifitas**

Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.1), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

Gambar 4.2

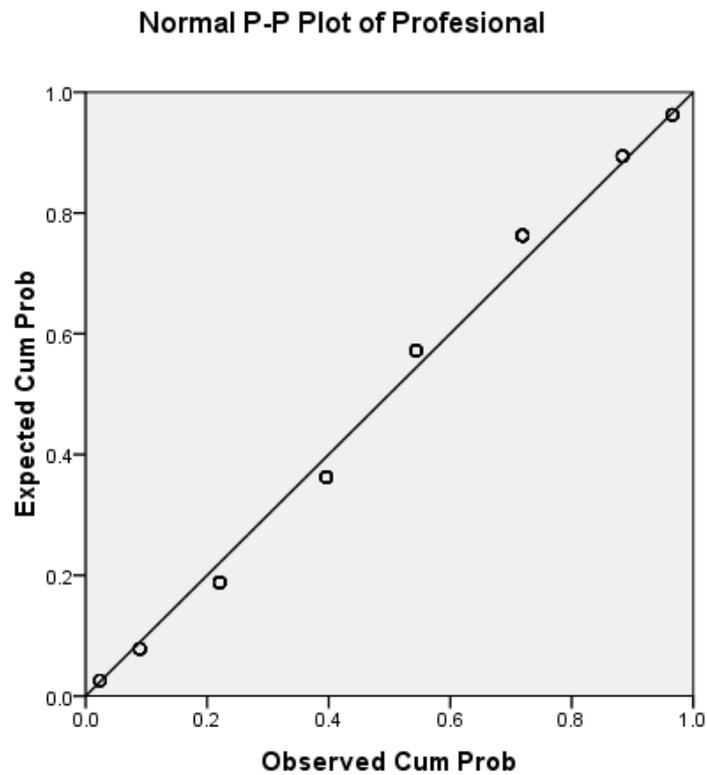
## Hasil Uji Normal P-P Plot untuk Variabel Keramahan



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.2), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

Gambar 4.3

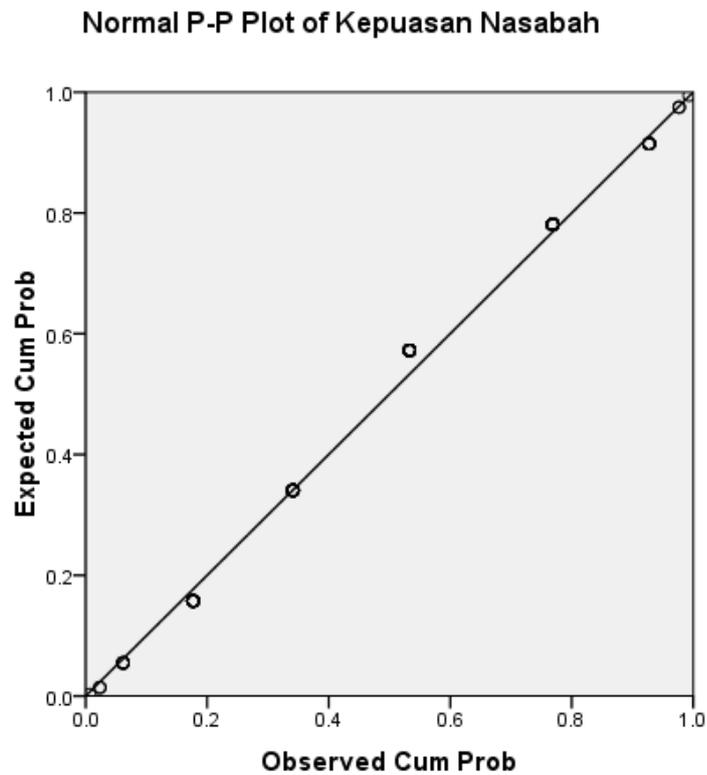
## Hasil Uji Normal P-P Plot untuk Variabel Profesional



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.3), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

Gambar 4.4

## Hasil Uji Normal P-P Plot untuk Variabel Kepuasan Nasabah



Dari hasil uji dengan menggunakan kurva *P-P Plots* pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (Gambar 4.4), menunjukkan bahwa terdistribusi dengan titik – titik data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal.

## F. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Multikolinieritas didalam model regresi dapat dideteksi dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), yaitu:

- a. Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan *VIF*  $< 10$ , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.
- b. Jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  dan *VIF*  $> 10$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat multikolinieritas pada penelitian tersebut.

**Tabel 4.6**

### Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kreatifitas	.436	2.293
Keramahan	.529	1.891
Profesional	.460	2.172

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

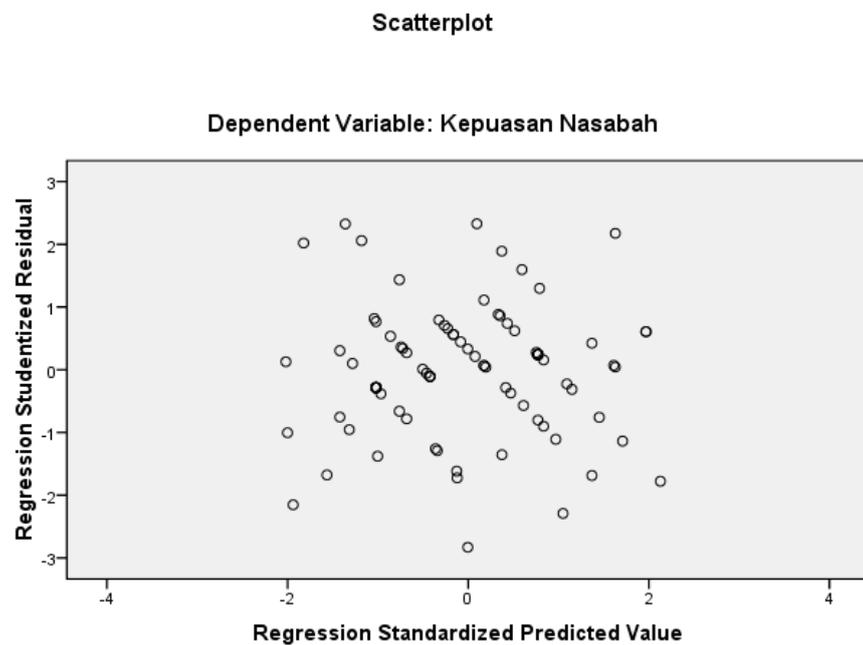
Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.6 dapat diketahui nilai *tolerance* variabel kreatifitas sebesar 0,436, variabel keramahan sebesar 0,529 dan variabel profesional sebesar 0,998 yang berarti nilai tersebut lebih dari 0,10 sehingga tidak ada korelasi antar variabel independen. Sementara nilai VIF variabel kreatifitas sebesar 2,293, variabel keramahan sebesar 1,891, dan variabel profesional sebesar 2,172 yang berarti nilai tersebut kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Deteksi problem heterokastisitas dapat dilihat dari ada tidaknya pola tertentu dalam model penelitian. Tidak terdapat heterokedastisitas jika:

- a. Penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola.
- b. Titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0.
- c. Titik – titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
- d. Penyebaran titik – titik data tidak membentuk pola bergelombang, melebar kemudian menyempit.

**Gambar 4.5**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan pola gambar *scatterplot* model pada gambar 4.5, penyebaran titik – titik tidak berpola, titik – titik data menyebar disekitar angka 0, dan titik – titik data tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heterokedastisitas.

## G. Analisis Regresi Berganda

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.460	1.344		2.575	.012
Kreatifitas	.223	.080	.254	2.779	.007
Keramahan	.137	.082	.138	1.667	.099
Profesional	.472	.080	.526	5.908	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,460 + 0,223X_1 + 0,137X_2 + 0,472 X_3$$

- a. Konstanta sebesar 3,460 artinya jika kreatifitas, keramahan, profesional karyawan dianggap tidak ada maka kepuasan nasabah sebesar 3,460 satu satuan.
- b. Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,223 artinya setiap kenaikan satu satuan kreatifitas karyawan akan meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar sebesar 0,223 satu satuan dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan kreatifitas karyawan akan menurunkan kepuasan

nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar sebesar 0,223 satu satuan dengan anggapan  $X_2$  dan  $X_3$  tetap.

- c. Koefisien regresi  $X_2$  sebesar 0,137 artinya setiap kenaikan satu satuan keramahan karyawan akan meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar sebesar 0,137 satu satuan dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan keramahan karyawan akan menurunkan kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar sebesar 0,137 satu satuan dengan anggapan  $X_1$  dan  $X_3$  tetap.
- d. Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,472 artinya setiap kenaikan satu satuan profesional karyawan akan meningkatkan kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar sebesar 0,472 satu satuan dan sebaliknya, setiap penurunan satu satuan profesional karyawan akan menurunkan kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar sebesar 0,472 satu satuan dengan anggapan  $X_1$  dan  $X_2$  tetap.
- e. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dan variabel dependent (Y).

#### H. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui pengaruh kreatifitas, keramahan, dan profesional terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar. Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai dengan 1, dimana semakin mendekati angka 1 maka pengaruh kreatifitas, keramahan, dan

profesional terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar semakin kuat. Sebaliknya, jika semakin mendekati angka 0 maka, pengaruh kreatifitas, keramahan, dan profesional terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar semakin lemah.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary <sup>b</sup>				
odel	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.826 <sup>a</sup>	.683	.672	.965

a. Predictors: (Constant), Profesional, Keramahan, Kreatifitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Dari tabel 4.8 dapat diketahui bahwa *R square* 0,683. Ini menunjukkan bahwa pengaruh kreatifitas, keramahan, dan profesional terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar adalah kuat karena semakin mendekati angka 1. Selain itu dalam model ini diketahui pula *adjusted R square* sebesar 0,672, ini berarti bahwa kreatifitas, keramahan, dan profesional mempengaruhi kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar sebesar 67,2% sedangkan sisanya 32,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak digunakan dalam model ini.

## I. Uji Hipotesis

### 1. Uji secara parsial (uji t)

Pengujian secara individual digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara individual kreatifitas, keramahan, dan profesional terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai Sig.  $> 0,10$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai Sig.  $< 0,10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

**Tabel 4.9**

### Hasil Uji t

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.460	1.344		2.575	.012
Kreatifitas	.223	.080	.254	2.779	.007
Keramahan	.137	.082	.138	1.667	.099
Profesional	.472	.080	.526	5.908	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

- Pengaruh Kreativitas terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar

Untuk mengukur pengaruh kreativitas karyawan terhadap kepuasan nasabah, dapat dilihat tabel Sig. sebesar  $0,007 < 0,10$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh kreativitas karyawan terhadap kepuasan nasabah. Maksud dari pengaruh positif adalah semakin tinggi kreativitas karyawan maka nasabah semakin puas. Arti signifikan adalah pengaruh pada sampel 91 orang dapat diberlakukan kepada jumlah populasi sebanyak 1095 dengan tingkat kesalahan 10%.

- Pengaruh Keramahan terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar

Untuk mengukur pengaruh kreativitas karyawan terhadap kepuasan nasabah, dapat dilihat tabel Sig. sebesar  $0,099 < 0,10$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh keramahan karyawan terhadap kepuasan nasabah. Maksud dari pengaruh positif adalah semakin tinggi keramahan karyawan maka nasabah semakin puas. Arti signifikan adalah pengaruh pada sampel 91 orang dapat diberlakukan kepada jumlah populasi sebanyak 1095 dengan tingkat kesalahan 10%.

- Pengaruh Profesional terhadap Kepuasan Nasabah BMT UGT Sidogiri Blitar

Untuk mengukur pengaruh profesional karyawan terhadap kepuasan nasabah, dapat dilihat tabel Sig. sebesar  $0,000 < 0,10$ . Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif yang signifikan antara pengaruh profesional karyawan terhadap kepuasan nasabah. Maksud dari pengaruh positif adalah semakin tinggi profesional karyawan maka nasabah semakin puas. Arti signifikan adalah pengaruh pada sampel 91 orang dapat diberlakukan kepada jumlah populasi sebanyak 1095 dengan tingkat kesalahan 10%.

## 2. Uji secara bersama-sama (uji F)

Pengujian secara simultan digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh secara bersama – sama kreatifitas, keramahan, dan profesional terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.

Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau nilai Sig.  $> 0,10$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai Sig.  $< 0,10$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

**Tabel 4.10****Hasil Uji F**

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

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	174.399	3	58.133	62.450	.000 <sup>a</sup>
Residual	80.986	87	.931		
Total	255.385	90			

a. Predictors: (Constant), Profesional, Keramahan, Kreatifitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS 16.0

Berdasarkan tabel 4.10 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Maka nilai tersebut lebih kecil dari 0.10 atau  $0,000 < 0,10$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama ada pengaruh positif yang signifikan antara kreatifitas, keramahan, dan profesional karyawan terhadap kepuasan nasabah. Maksud dari pengaruh positif adalah semakin tinggi kreatifitas, keramahan, dan profesional karyawan maka nasabah semakin puas. Arti signifikan adalah pengaruh pada sampel 91 orang dapat diberlakukan kepada jumlah populasi sebanyak 1095 dengan tingkat kesalahan 10%.

Dari pernyataan tersebut maka kreatifitas, keramahan, dan profesional secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Blitar.