

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN**

##### **1. Profil Lembaga**

KSPPS BTM Surya Madinah merupakan koperasi primer yang didirikan oleh warga masyarakat, warga Persyarikatan serta Majelis Ekonomi Muhammadiyah PDM Tulungagung yang kegiatan usahanya berdasarkan pola syariah. KSPPS BTM Surya Madinah didirikan pada tanggal 2 April 2002, dengan Surat Keputusan Kepala Kantor dan UKM Kabupaten Tulungagung atas nama Menteri Negara Urusan Koperasi dan UKM Nomor : 188.2/41/BH/424.75/2002 tanggal 23 September 2002.

Dinamakan BTM Surya Madinah karena kata “Surya” berasal dari lambang logo Muhammadiyah, sedangkan kata “Madinah” merupakan singkatan dari Maju, Dinamis, dan Amanah. Dengan moto amanah dan barokah yang dilihat dari dua sisi, yakni amanah dari penghimpunan dana yang berarti bertanggung jawab dan dipercaya dalam menghimpun dana dari masyarakat. Barokah dari segi pembiayaan, dengan harapan pembiayaan yang diberikan kepada anggota menjadi barokah.

KSPPS BTM Surya Madinah berlokasi di pusat kota Tulungagung dikarenakan merupakan lokasi yang strategis, berdekatan dengan pusat perdagangan, usaha-usaha industry kecil dan rumah tangga sehingga mempermudah untuk mengamati perkembangan ekonomi yang ada di masyarakat, juga mempermudah dalam pemasaran produk-produknya.

BTM Surya Madinah awalnya beralamatkan di jalan Wakid Hasyim No. 62 kemudian pada tanggal 1 Mei 2006 pindah di jalan Wakid Hasyim No. 48 sampai sekarang. KSPPS BTM Surya Madinah memiliki beberapa kantor pelayanan dan kantor kas yang terdapat di kecamatan Rejotangan, Pakel dan Ngantru.

## **2. Visi KSPPS BTM Surya Madinah**

Untuk meningkatkan pelayanan kepada para anggota dan calon anggota serta meningkatkan kesejahteraannya, KSPPS BTM Surya Madinah memiliki visi: Menciptakan industri jasa keuangan yang sehat dan berkelanjutan dengan tetap berorientasi pasar.

## **3. Misi KSPPS BTM Surya Madinah**

Untuk mewujudkan visi perusahaan tersebut di atas KSPPS BTM Surya Madinah menjabarkan kedalam misi utamanya sebagai berikut:

- a. Menyediakan jasa layanan keuangan kepada anggota dan calon anggota serta Anggota Luar Biasa.
- b. Meningkatkan pendapatan anggota khususnya dan calon anggota serta anggota Luar Biasa.
- c. Mensejahterakan anggota khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.
- d. Memperluas dan memperbesar pangsa pasar usaha anggota dan calon anggota.
- e. Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya.

#### **4. Kegiatan Usaha KSPPS BTM Surya Madinah**

Kegiatan usaha KSPPS BTM Surya Madinah berikut ini:

- a. Menjalankan usaha di bidang simpan pinjam secara berkelanjutan.
- b. Layanan jasa pembayaran rekening listrik, telepon, PAM, dan kegiatan pelatihan, pendidikan, informasi untuk kepentingan pengelola, pengurus, pengawas, anggota dan masyarakat.
- c. Menjalankan usaha dibidang pembiayaan pemilikan kendaraan dan barang konsumtif.

#### **5. Landasan Hukum KSPPS BTM Surya Madinah**

KSPPS BTM Surya Madinah merupakan koperasi Primer yang didirikan oleh warga masyarakat, warga Persyarikatan serta Majelis Ekonomi Muhammadiyah PDM Tulungagung yang kegiatan usahanya berdasarkan pola syariah. Adapun dasar pendirian KSPPS BTM Surya Madinah adalah:

- a. Undang-undang Republik Indonesia Nomer 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 9 tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
- c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomer 33 tahun 1998 tentang Pelaksanaan Modal Penyertaan pada Koperasi.
- d. Keputusan Menteri Koperasi & PPK Republik Indonesia Nomer: 019/BH/MI/VII/1998 tanggal 24 Juli 1998.

- e. Keputusan Menteri Negara Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomer: 20/PAD/MENEG I/II/2002 tertanggal 15 Februari 2002.
- f. Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomer: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) tanggal 10 September 2004.
- g. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomer: 11/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Petunjuk pelaksanaan Pemupukan Modal Penyertaan pada Koperasi.
- h. Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomer: 16/Per/M.KUKM/IX/2015, tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah.

## **6. Letak geografis dan Kondisi Fisik KSPPS BTM Surya Madinah**

### **Kantor Cabang Rejotangan**

#### **a. Letak Geografis**

BTM Surya Madinah kantor cabang rejotangan jika dilihat geografisnya memiliki lokasi yang cukup strategis karena dekat dengan akses jalan raya dan dekat dengan pasar, sehingga mudah dijangkau dengan anggota dan calon anggota. Lokasi BTM Surya Madinah berbatasan dengan:

Sebelah Utara : Kantor Kecamatan Rejotangan

Sebelah Timur : Pasar rejotangan

Sebelah Selatan : Pemukiman warga

Sebelah Barat : KUA Rejotangan

#### **b. Kondisi Fisik**

Bangunan kantor KSPPS BTM Surya Madinah merupakan bangunan kontrakan milik warga yang dikontrak selama 10 tahun. Kondisi fisik KSPPS BTM Surya Madinah kantor cabang Rejotangan memiliki bangunan dengan luas 5 x 6 meter dengan spesifikasi sebagai berikut:

- 1) Bangunan kantor ini berbentuk seperti rumah hunian pada umumnya dengan bagian depan kantor terdapat teras.
- 2) Bangunan ini memiliki 2 ruangan utama yang digunakan sebagai ruang pelayanan dan ruang untuk istirahat, dengan toilet terletak terpisah di rumah pemilik bangunan yang dikontrakkan.
- 3) Ruang pelayanan terdapat meja kasir (*front office*) dan 3 meja untuk melayani anggota dan calon anggota.
- 4) Memiliki 4 unit komputer, 3 alat komunikasi berupa telepon dan handphone kantor, *money detector*, televisi dan AC

#### **7. Susunan Kepengurusan KSPPS BTM Surya Madinah**

Untuk menjalankan roda organisasi, KSPPS BTM Surya Madinah dikendalikan oleh Dewan Pengawas, penasehat dan dewan pengurus sebagai berikut:

- 1) Badan Pengawas Syariah

Koordinator : Drs. Arief Sujono Pribadi

Anggota : Marsyudi Al Asyhari, S.Sos

Dr. Bahrudin Budi Santoso

## 2) Badan Pengurus

Ketua : Ir. Agus Imam Masa Widigda, DIAT

Sekretaris : Ir. Bunaya Fauzi Jauhar

Bendahara : Drs. Dwi Sunarto

## 3) Susunan Pengelola

Manager : Nur Syamsu, S.E

Manager Cabang : Drs. Dwi Purnanto

Manager Cabang : Hudawi Abror, S.E

Manager Cabang : Subhan Subhi, S.Ag

Kabag Marketing : Imam Rubai

SDM dan Umum : Onang Gunchahyo

Staf Marketing : Bambang Setiawan, S.E

Staf Marketing : Arief Hermawan

Staf Marketing : Sri Ari Rofiana

Staf Marketing : Dewi Asna D.

Staf Marketing : Adi Sulistyono

Staf Marketing : M. Andrian

Staf Marketing : Andri

Staf Marketing : Vetri Liana Wati

Staf Marketing : Eva Nasrul Ghozi, SE

Staf Marketing : Arip Wahyudi, SE.

Staf Marketing : Mugianto

Staf Marketing : Ahmad Rizani

Staf Marketing	: Suwanto
Staf Marketing	: Agus Irfan
Akunting	: Erdia ningsih Tri Oktasari
Akunting	: Henik Rahayu
Akunting	: Hairina Widayanti, SE
Akunting	: Nina Noviani
Kasir	: Enik Martapia
Kasir	: Marpiah
Kasir	: Enik Nur Ngaini
Kasir	: Dwi Afi'ah
Kasir	: Novia Ika J.
Kasir	: Nur Bainah
Kasir	: Febrina Hertanti
Kasir	: RistaWijayanti
Kasir	: Zulia Kurniawati

#### **8. Pembagian Tugas antara Badan Pengawas Syariah, Pengurus, dan Pengelola**

Pembagian tugas antar manajemen perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Badan Pengawas Syariah mengawasi kegiatan perusahaan pada umumnya baik masalah kegiatan operasional maupun masalah kelembagaan.
- 2) Badan Pengurus melaksanakan pembinaan yang berkaitan dengan kelembagaan maupun operasional yang berkaitan dengan pengelola, anggota maupun calon anggota.

- 3) Manager melaksanakan kegiatan operasional perusahaan yang berkaitan dengan anggota maupun calon anggota.
- 4) Semua masalah perusahaan dimusyawarahkan dalam rapat bersama Badan Pengawas Syariah, Pengurus dan Manager.

## B. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Sebelum melakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel dari KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan sebagai berikut:

### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden anggota pada KSPPS BTM Surya Madinah adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1  
Jenis Kelamin Responden  
KSPPS BTM Surya Madinah Rejotangan

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Laki-laki	40	42
Perempuan	43	58
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Berdasarkan responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit dibanding dengan responden jenis kelamin perempuan, sebanyak 43 orang atau 58%. Hal ini menggambarkan bahwa perempuan mempunyai keputusan yang tinggi menjadi anggota BTM.



## 2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden anggota pada KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.2  
Usia Responden  
KSPPS BTM Surya Madinah Rejotanga

<b>Usia Responden</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
15 – 20 tahun	15	20
20 – 40 tahun	19	25
40 tahun ke atas	49	55
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari data di atas dapat diketahui bahwa usia anggota yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang terbanyak adalah anggota usia 40 tahun ke atas sebanyak 49 orang atau 55%.

## 3. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai tingkat pendidikan responden pada KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.3  
Tingkat Pendidikan Responden  
KSPPS BTM Surya Madinah Rejotangan

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
SD	5	5
SMP	20	25
SMA/SMK	43	50
S1 – S3	15	20
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari data di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan anggota yang diambil sebagai sampel menunjukkan jumlah yang terbanyak adalah anggota dengan lulusan SMA/SMK yakni 43 orang atau 40%.

#### 4. Jenis Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai tingkat pekerjaannya responden anggota pada KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan adalah sebagai berikut:

Tabel 2.4  
Jenis Pekerjaan Responden  
KSPPS BTM Surya Madinah Rejotangan

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase (%)</b>
PNS	9	10
Pegawai Swasta	15	20
Wirausaha	49	55
Lain-lain	10	15
<b>Jumlah</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari data di atas dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan responden terbanyak adalah pada sektor lain yang di dominasi oleh wirausaha sejumlah 49 orang atau 55%.

### C. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

Untuk menggambarkan responden dan mengurai secara rinci jawaban dari setiap responden maka data dikelompokkan dalam satu kategori skor dengan menggunakan rentang skala perhitungan skor tiap item pertanyaan sebagai berikut:<sup>50</sup>

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah jawaban tiap item

$$\text{Sehingga } RS = \frac{100(5-1)}{5} = 80$$

$$\text{Skor terendah} = 1 \times 100 = 100$$

$$\text{Skor tertinggi} = 5 \times 100 = 500$$

Untuk membuat rentang skalanya karena 100 merupakan nilai paling rendah maka 100 ditambah RS sampai dengan hasil tertinggi maka hasilnya:

- |    |           |   |                   |
|----|-----------|---|-------------------|
| 1. | 100 – 180 | = | Sangat tidak baik |
| 2. | 181 – 260 | = | Tidak baik        |
| 3. | 261 – 340 | = | Cukup             |
| 4. | 341 – 420 | = | Baik              |
| 5. | 421 – 500 | = | Sangat baik       |

---

<sup>50</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*. (Bandung : Afabeta, 2001), hal. 89

Dari rentang skala di atas maka dilanjutkan pada deskripsi setiap variabel penelitian untuk mengetahui kategori rentang skala di atas.

### 1. Deskripsi Variabel Diferensiasi Produk

Dalam mendiskripsikan variabel bukti fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur diferensiasi produk.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1  
Tanggapan Responden Tentang Variabel Diferensiasi Produk

No	Pertanyaan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Jasa KSPPS BTM Surya Madinah tidak hanya menawarkan produk simpan pinjam tapi juga ada jenis pembiayaan yang lain.	(15) 75	(39) 156	(28) 84	(1) 1	(0) 0	316	3.1
2	Keistimewaan jasa KSPPS BTM Surya Madinah bisa melakukan pelayanan pembayaran listrik dan lain sebagainya.	(13) 65	(43) 172	(22) 66	(5) 10	(0) 0	313	3.1
3	Rancangan produk yang ditawarkan KSPPS BTM Surya Madinah mengikuti persaingan perkembangan zaman.	(13) 65	(31) 124	(32) 96	(7) 14	(0) 0	299	2.9
4	Rancangan produk yang ditawarkan KSPPS BTM Surya Madinah sesuai dengan rancangan yang diinginkan nasabah.	(18) 90	(27) 108	(34) 102	(4) 8	(0) 0	308	3.0
5	Kualitas daya tahan	(22)	(32)	(26)	(3)	(0)	322	3.2

	penawaran produk dalam keadaan normal sesuai dengan persangian dipasaran.	110	128	78	6	0		
6	Dalam menawarkan model produk sangat mudah dan tidak membuat saya bingung.	(26) 130	(21) 84	(23) 69	(12) 24	(1) 1	308	3.0
7	Pelayanan kinerja dari karyawan KSPPS Surya Madinah sangat ramah, sehingga membuat saya nyaman berlama-lama di kantor KSPPS BTM Surya Madinah.	(21) 105	(30) 120	(24) 72	(8) 16	(0) 0	313	3.1
8	Kinerja karyawan KSPPS BTM Surya Madinah tidak pernah membedakan nasabah dan sangat menghormati semua orang.	(13) 65	(34) 136	(25) 75	(11) 22	(0) 0	298	2.9
Jumlah nilai skor							2477	24.3
Rata-rata total skor							309. 6	3.03

Sumber: data peneliti yang diolah

Berdasarkan data yang di atas mengenai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan diperoleh rata-rata total skor sebesar 312,1. Hal ini termasuk kategori cukup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan dalam kategori cukup.

## 2. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan

Dalam mendiskripsikan variabel butki fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut

ini:

Tabel 3.2  
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kinerja Karyawan

No	Pertanyaan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)		
1	Karyawan ini dapat Cermat, tidak membuat kesalahan menyelesaikan tugas.	(7) 35	(51) 204	(25) 75	(0) 0	(0) 0	314	3.1
2	Karyawan ini sering mengikuti even-even nasional maupun internasional.	(11) 55	(40) 160	(26) 78	(6) 12	(0) 0	305	3.0
3	Karyawan ini menyelesaikan tugas/pekerjaan, memenuhi standar kerja yang ditentukan.	(7) 35	(26) 104	(40) 120	(10) 20	(0) 0	279	2.8
4	Dalam menyelesaikan beban kerja/tugas yang diembang karyawan, dapat dilaksanakan secara tepat dan cepat sesuai dengan waktu yang ditentukan.	(6) 30	(40) 160	(32) 96	(5) 10	(0) 0	296	2.9
5	Karyawan ini memberikan kontribusi kepada tim melalui saran, kritik, dan usaha yang membangun.	(11) 55	(31) 124	(32) 96	(7) 14	(2) 2	294	2.9
6	Karyawan ini menunjukkan kesediaan melakukan pekerjaan tanpa diperintah atau disupervisi atasan.	(6) 30	(36) 144	(22) 66	(17) 34	(2) 2	276	2.8
7	Dalam situasi mendesak karyawan ini bersedia melakukan pekerjaan yang bukan tugasnya demi kelancaran operasional lembaga.	(15) 75	(28) 112	(29) 87	(9) 18	(2) 2	294	2.9

8	Karyawan ini mencari tambahan pengetahuan tentang hal-hal yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.	(10) 50	(29) 116	(26) 78	(16) 32	(2) 2	278	2.8
9	Karyawan banyak sekali memperoleh penghargaan/tanda jasa dari pemerintah atau lembaga non pemerintah lainnya.	(14) 70	(15) 60	(23) 69	(20) 40	(11) 11	250	2.5
10	Karyawan ini merasa tidak enak (misalnya sungkan, malu) jika pekerjaannya belum selesai.	(13) 65	(29) 116	(15) 45	(23) 46	(3) 3	275	2.7
Jumlah nilai skor							2861	28. 4
Rata-rata total skor							286. 1	2.8 4

Sumber: data peneliti yang diolah

Berdasarkan data yang di atas mengenai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan diperoleh rata-rata total skor sebesar 330,8. Hal ini termasuk kategori cukup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan dalam kategori cukup.

### 3. Deskripsi Variabel Kepuasan Anggota

Dalam mendiskripsikan variabel butki fisik maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan anggota.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3  
Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Anggota

No	Pertanyaan	Jawaban					Total nilai	Rata-rata skor
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	ST S (1)		
1	Saya merasa KSPPS BMT Surya Madinah merupakan koperasi yang berbasis syariah dengan reputasi yang baik.	(16) 80	(49) 196	(34) 102	(0) 0	(0) 0	378	3.8
2	Saya sangat senang dan puas atas kinerja yang sudah diberikan oleh karyawan.	(18) 90	(33) 132	(29) 83	(3) 6	(0) 0	311	3.1
3	Saya tidak ada komplan atau keluhan terhadap kinerja karyawan di KSPPS BMT Surya Madinah.	(10) 50	(37) 148	(28) 84	(8) 16	(0) 0	298	2.9
4	Saya melakukan transaksi di KSPPS BMT Surya Madinah merupakan pengalaman yang bagus.	(13) 65	(36) 144	(30) 90	(2) 4	(0) 0	303	3.0
5	Saya merasa pelayanan transaksi yang sudah diberikan KSPPS BMT Surya Madinah mampu memenuhi harapan.	(19) 95	(18) 72	(32) 96	(14) 28	(0) 0	291	2.9
6	Saya merasa KSPPS BTM Surya Madinah selalu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.	(16) 80	(26) 104	(26) 78	(13) 26	(2) 2	290	2.9
7	Saya puas dengan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya di dalam kantor maupun di lapangan.	(19) 95	(30) 120	(26) 78	(8) 16	(0) 0	309	3,0
8	Saya puas pada KSPPS BMT Surya Madinah sudah memberi kotak	(23) 115	(32) 128	(18) 54	(10) 20	(0) 0	317	3.1



	saran kepada nasabah atas kinerja karyawan yang diberikan lembaga.							
Jumlah nilai skor							2497	24.7
Rata-rata total skor							312. 1	3.08

Sumber: data peneliti yang diolah

Berdasarkan data yang di atas mengenai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dari KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan diperoleh rata-rata total skor sebesar 309,6. Hal ini termasuk kategori cukup. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan dalam kategori cukup.

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

##### **1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk sah atau tidaknya suatu kuesioner. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah dengan melakukan uji signifikansi dengan menggunakan SPSS lalu membandingkan hasil uji di bagian skor total setiap indikator sebagai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Untuk sampel sebanyak 83 orang, nilai  $r$  tabel = 0.213. Uji ini dilakukan jika pertanyaan lebih dari 1.

Pengambilan keputusan uji validitas yaitu:

Hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.213) = valid

Hasil  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (0.213) = tidak valid

Pengujian selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1  
Hasil Uji Validitas Diferensiasi Produk

No	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=83), Tarf Signifikasi 5%	Keterangan
1	Soal 1	0.361	0.213	Valid
2	Soal 2	0.538	0.213	Valid
3	Soal 3	0.552	0.213	Valid
4	Soal 4	0.613	0.213	Valid
5	Soal 5	0.444	0.213	Valid
6	Soal 6	0.645	0.213	Valid
7	Soal 7	0.465	0.213	Valid
8	Soal 8	0.450	0.213	Valid

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari tabel 4.1 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument diferensiasi produk dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 8 valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai *r* hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari *r* tabel di dapat dari jumlah sampel 83 dengan taraf signifikasi 5% diperoleh nilai 0,213. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument diferensiasi produk adalah valid.

Tabel 4.2  
Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

No	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=83), Tarf Signifikasi 5%	Keterangan
1	Soal 1	0.291	0.213	Valid
2	Soal 2	0.568	0.213	Valid
3	Soal 3	0.628	0.213	Valid
4	Soal 4	0.397	0.213	Valid
5	Soal 5	0.540	0.213	Valid
6	Soal 6	0.522	0.213	Valid
7	Soal 7	0.467	0.213	Valid
8	Soal 8	0.604	0.213	Valid

9	Soal 9	0.697	0.213	Valid
10	Soal 10	0.525	0.213	Valid

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari tabel 4.2 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument kinerja karyawan dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 10 valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai *r* hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari *r* tabel di dapat dari jumlah sampel 83 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,213. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kinerja karyawan adalah valid.

Tabel 4.3  
Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota

No	Soal	Pearson Correlation	R Tabel (N=83), Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
1	Soal 1	0.288	0.213	Valid
2	Soal 2	0.550	0.213	Valid
3	Soal 3	0.528	0.213	Valid
4	Soal 4	0.556	0.213	Valid
5	Soal 5	0.711	0.213	Valid
6	Soal 6	0.553	0.213	Valid
7	Soal 7	0.572	0.213	Valid
8	Soal 8	0.421	0.213	Valid

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari tabel 4.3 di atas terlihat bahwa semua butir soal instrument kepuasan anggota dari soal nomor 1 sampai dengan soal nomor 8 valid. Karena semua indikator pada tabel diatas mempunyai nilai *r* hitung (*pearson correlation*) lebih besar dari *r* tabel di dapat dari jumlah sampel 83 dengan taraf signifikansi 5% diperoleh nilai 0,213. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument kepuasan anggota adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrument atau indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel.

Triton menyatakan jika sekala dikempokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasi sebagai berikut:

- a. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliabel.
- b. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40 berarti sedikit reliabel.
- c. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 s.d. 0,60 berarti cukup reliabel.
- d. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80 berarti reliabel.
- e. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliabel.

Hasil uji reliabilitas dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Diferensiasi Produk	0.596	Cukup Reliabel
Kinerja Karyawan	0.718	Reliabel
Kepuasan Anggota	0.626	Reliabel

Sumber: data peneliti yang diolah

Seperti yang dikemukakan Triton, berdasarkan *Reliability Ststistic* di atas nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.596 untuk dimensi faktor diferensiasi produk (X1), dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.718 untuk dimensi faktor kinerja karyawan (X2) dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.626 untuk dimensi faktor kepuasan anggota (Y), reliabel.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah memiliki distribusi normal. Pengujian dilakukan dengan cara uji *kolmogrov smirnov* dimana ketika nilai signifikansi dari hasil pengujian SPSS lebih dari 0.05 maka dapat dikatakan distribusi variabel tersebut normal. Berikut hasil uji normalitas yang didapat dari hasil perhitungan SPSS.

Tabel 4.4  
Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	Y
N		83	83	83
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	29.92	34.37	29.41
	Std. Deviation	3.663	5.065	3.800
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.085	.097
	Positive	.097	.085	.097
	Negative	-.065	-.073	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z		.884	.773	.885
Asymp. Sig. (2-tailed)		.415	.588	.414
a. Test distribution is Normal.				
Sumber: data peneliti yang diolah				

Pengujian data variabel dependen di atas adalah kepuasan nasabah, sedangkan untuk variabel independen adalah diferensiasi produk dan kinerja karyawan. Data di atas menunjukkan bahwa data tersebut normal, ini dapat dilihat dari uji *kolmogrov smirnov Z* dengan hasil sebesar 0.884 untuk diferensiasi produk selanjutnya pada kinerja karyawan 0.773 dan untuk kepuasan anggota 0.885. Serta pada angka probabilitas atau Asymp. Signifikansi (2-tailed) sebesar 0.415 untuk diferensiasi selanjutnya pada kinerja karyawan 0.588 dan untuk kepuasan anggota 0.414. Artinya bahwa

nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0.05 distribusi data adalah normal.

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Multikolinieritas

Uji asumsi dasar ini diterapkan untuk menganalisa regresi yang terdiri dari dua variabel atau lebih dimana akan diukur tingkat asosiasi (keamatan) hubungan atau pengaruh antar variabel melalui besaran koefisien kolerasi.

Deteksi multikolinieritas yang sering digunakan dalam SPSS yaitu dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *toleransi*. Jika angka *tolerance* di bawah 0.1 maka dikatakan gejala multikonlinieritas.

Tabel 4.5  
Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.527	4.024		3.610	.001		
X1	.245	.107	.237	2.291	.025	.994	1.006
X2	.219	.077	.292	2.832	.006	.994	1.006

a. Dependent Variable: Y

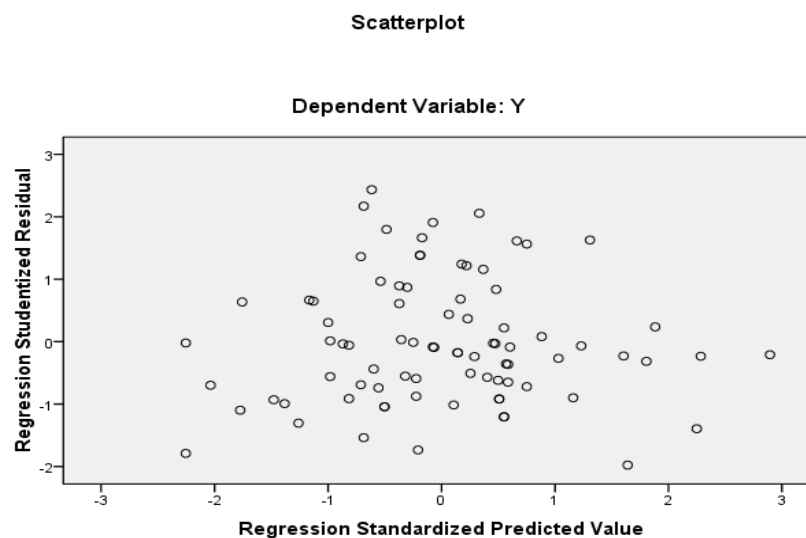
Sumber: data peneliti yang diolah

Penelitian ini (lihat tabel uji multikolinieritas) menunjukkan bahwa hasil uji multikolinieritas untuk variabel diferensiasi produk nilai *toleransi* 1.006 dan nilai VIF sebesar 1.006 selanjutnya pada kinerja karyawan nilai *tolerance* 1.006 dan nilai VIF 1.006. Artinya bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas karena nilai *tolerance* lebih dari 0.1 dan nilai VIF lebih dari 10.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya masalah heteroskedastisitas adalah dengan media grafik *scatterplot*. Apabila grafik membentuk pola khusus maka model penelitian itu terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan dibawah pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6  
Hasil Uji Multikolinieritas



Grafik *scatterplot* memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak membentuk pola tertentu yang jelas dimana titik-titik menyebar di atas dan dibawah sumbu Y sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas dan hal ini berarti bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 5. Uji Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini teknis analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui besar pengaruhnya antara kinerja karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah. Dengan pengolahan SPSS 16.0 maka didapat regresi sebagai berikut:

Tabel 4.7  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.527	4.024		3.610	.001
	X1	.245	.107	.237	2.291	.025
	X2	.219	.077	.292	2.832	.006

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data peneliti yang diolah

Dari tabel di atas diperoleh persamaan satu dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 14.527 + 0.245 X_1 + 0.219X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 14.527 artinya jika diferensiasi produk  $X_1$  dan kinerja karyawan  $X_2$  nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabah  $Y$  nilai sebesar 14.527.



- b. Koefisien regresi variabel  $X_1$  sebesar 0.245, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% diferensiasi produk, maka faktor diferensiasi produk akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0.245. Dan sebaliknya, jika faktor diferensiasi produk menurun 1% maka kepuasan nasabah akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0.245 dengan anggapan  $X_2$  tetap.
- c. Koefisien regresi variabel  $X_2$  sebesar 0.219, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kinerja karyawan, maka faktor kinerja karyawan akan meningkatkan kepuasan anggota sebesar 0.219. Dan sebaliknya, jika faktor kinerja karyawan menurun 1% maka kepuasan anggota akan diprediksi mengalami penurunan sebesar 0.219 dengan anggapan  $X_1$  tetap.

## 6. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang kemudian di uji T dan uji F maka hipotesis dapat dikemukakan sebagai berikut:

### a. Hipotesis 1

$H_0$  : Diferensiasi produk tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

$H_1$  : Diferensiasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

b. Hipotesis 2

$H_0$  : Kinerja karyawan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

$H_1$  : Kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

c. Hipotesis 3

$H_0$  : Diferensiasi produk dan kinerja karyawan secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

$H_1$  : Diferensiasi produk dan kinerja karyawan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

1) Uji T

Uji T ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan baik antara diferensiasi produk terhadap kepuasan anggota maupun kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota secara parsial.

Berdasarkan hasil pengolahan data program SPSS maka didapat hasil uji t sebagai berikut:

Tabel 4.8  
Hasil Uji T

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.527	4.024		3.610	.001
X1	.245	.107	.237	2.291	.025
X2	.219	.077	.292	2.832	.006

a. Dependent Variable: Y

Sumber: data peneliti yang diolah

Dasar pengambilan keputusan uji T:

- a)  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika nilai sig  $> 0.05$ .
- b)  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika nilai sig  $< 0.05$ .

Berdasarkan hasil uji T menunjukkan hasil uji T diferensiasi produk dan kinerja karyawan diperoleh nilai signifikansi lebih besar ( $>$ ) dari 0.05 dan  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , sementara nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1.990 (dari perhitungan tingkat kepercayaan bagi 2 : jumlah responden dikurangi jumlah variabel bebas dikurangi 1 =  $0.05/2$  : :  $n-k-1 = 0.05/2 : 83-2-1 = 0.025 : 80$ ) ini berarti bahwa:

- 1) Tabel *Coefficients* di atas tabel diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel diferensiasi produk adalah 2.291. Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0.05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1.990. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2.291 > 1.990$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa

diferensiasi produk terhadap kepuasan anggota memiliki pengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

- 2) Tabel *Coefficients* di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel kinerja karyawan adalah 2.832. Sementara itu, untuk  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 0.05 diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1.990. Perbandingan keduanya menghasilkan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $2.832 > 1.990$ . Dengan demikian menunjukkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari hasil tersebut yang memperlihatkan bahwa kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota berpengaruh secara positif dan signifikan menurut statistik.

## 2) Uji F

Uji f ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan antara diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota simultan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS maka didapat hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4.9  
Hasil Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	180.172	2	90.086	7.179	.001 <sup>a</sup>
	Residual	1003.900	80	12.549		
	Total	1184.072	82			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data peneliti yang diolah

Berdasarkan hasil uji F menunjukkan hasil perhitunagan uji F diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 7.179 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.005(<0.05). Sementara nilai  $f_{tabel}$  sebesar 2.72 (dari perhitungan  $df1 = k$  (k adalah jumlah variabel bebas) = 3 (berarti kolom ke 3) dan  $df2 = n-k = 83-2-1 = 80$  (berarti kolom ke 80) Ini berarti bahwa  $f_{hitung} 7.129 > f_{tabel} (2.72)$ . Dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada hipotesis 4 yang artinya diferensiasi produk dan kinerja karyawan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KSPP BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan.

### 3) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan besarnya variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen. Besar koefisien determinasi dapat dilihat dari *r square* dan dinyatakan dalam presentase. Hasil koefisien determinasi antara diferensiasi produk dan kinerja karyawan terhadap kepuasan anggota di KSPPS BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan dapat dilihat pada hasil uji berikut ini:

Tabel 4.10  
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.390 <sup>a</sup>	.152	.131	3.542

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: data peneliti yang diolah

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa besar nilai koefisien korelasi ( $R$ ) (0.390) dengan nilai koefisien determinasi ( $R$  *square*) sebesar 0.152 (15.2%) . Koefisien determinasi ini menunjukkan bahwa 15.2% kepuasan anggota dipengaruhi oleh diferensiasi produk dan kinerja karyawan sedangkan sisanya sebesar 84.8% kepuasan anggota di KSPP BTM Surya Madinah Kantor Pelayanan Rejotangan dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.