

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Lembaga KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

Salah satu Lembaga Keuangan Syariah yang berada di Tulungagung yaitu BMT Harapan Umat (Harum) yang mana *Baitul Maal Wa Tamwiil* ini telah berdiri kurang lebih 20 tahun lamanya. Letak dari BMT Harum ini sangatlah strategis karena berada di tengah kota yang selalu ramai dan juga mudah untuk dijangkau. KSPPS BMT Harapan Umat berada di Jl. Letjend Soeprapto 24 Tulungagung. *Baitul Maal Wa Tamwiil* ini didirikan karena krisis ekonomi yang melanda Indonesia tahun 1998. Hampir 85% penduduk Indonesia beragama muslim, tetapi perekonomian masyarakatnya kebanyakan di pegang dan dikendalikan oleh non-muslim, dan juga sebagian kaum muslim masih kurang sadar dengan adanya kewajiban untuk membayar zakat, infaq dan shadaqah untuk membantu kaum dhuafa dan kegiatan sosial lainnya.

2. Sejarah Berdirinya KSPPS BMT Harapan Umat

Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank syariah dan BPR syariah. BMT sebagai lembaga keuangan alternatif yang didirikan oleh, dari, dan untuk masyarakat telah memberikan harapan baru bagi pengembangan

ekonomi masyarakat menengah ke bawah. Sama seperti halnya bank syariah, peran dari BMT juga sebagai media intermediasi antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana yang bersifat sederhana dan sesuai dengan prinsip syariah.

KSPPS BMT Harum Tulungagung adalah salah satu BMT di Tulungagung yang berdirinya dirintis oleh ICMI Tulungagung. Ketua ICMI pada waktu itu adalah Bapak Laitupa Abdul Mutaub. Awalnya banyak tokoh masyarakat di Tulungagung yang tidak setuju dengan adanya BMT. Namun demikian juga masih banyak tokoh yang mendukung untuk berdirinya BMT sebagai Lembaga Keuangan Syariah yang memfokuskan untuk pemberdayaan ekonomi bawah. Sehingga pada waktu terkumpul 30 orang pendiri yang menyetorkan saham baik secara tunai maupun diangsur sebagai modal awal berdirinya BMT Harum Tulungagung. Akhirnya pada tahun 1996 , BMT Harum Tulungagung bisa dirintis bersama 30 orang pendiri dengan modal awal Rp 3.500.000,-. Dengan modal sebesar itu BMT Harapan Umat tidak bisa bertahan lama karena modal terbatas dan kurangnya kepercayaan dari masyarakat.

Kantor untuk eksistensi kegiatan pada waktu itu dibantu oleh Bapak Rokhani Sukamto sampai beberapa tahun. Pada tahun 2000 sudah mulai banyak yang percaya dan ikut menambah modal maupun menyimpan dana. Sehingga mulai saat itu BMT Harapan Umat bergerak lebih luas dalam pemberdayaan ekonomi bawah dan meminimalisir adanya rentenir dan Bank Plecit. Pada tahun 2004 mulai menyewa kantor untuk kegiatan sehari-

hari dan seiring dengan perjalanan waktu BMT Harapan Umat semakin berkembang dan saat ini sudah memiliki gedung sendiri yang terletak di Jl. Letjend Soeprapto No. 24 Kepatihan Tulungagung.⁸⁵

3. Visi dan Misi KSPPS BMT Harapan Umat

Visi dari KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yaitu terwujudnya kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga mampu berperan dalam membangun peradaban umat menuju ridho Allah SWT.

Sedangkan misinya yaitu membangun Lembaga Keuangan Islam yang kuat, terpercaya dan memiliki jaringan luas, memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi para anggota dan mitra kerja, dan berkomitmen menjadi Lembaga Keuangan yang sesuai syariah yang berorientasi pada usaha mikro dan kecil.

4. Produk-produk KSPPS BMT Harapan Umat

a. Penyertaan Modal

Peluang bagi masyarakat yang sudah menjadi Anggota untuk ikut dalam modal penyertaan BMT. Selain akan mendapatkan SHU setiap tahun, juga punya nilai tambah yaitu ikut serta dalam pemberdayaan Ekonomi Umat karena dana yang terkumpul akan digulirkan untuk pengembangan usaha mereka.

b. Produk-produk Simpanan

1. Simpanan Mudhorobah Biasa

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Pak Baderi, selaku manager KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung

Yaitu jenis simpanan yang jumlah setorannya tidak ditentukan dan dapat ditambah maupun diambil sewaktu-waktu sesuai kebutuhan. Untuk produk simpanan ini apabila nasabah mendapatkan dana lebih, maka dana tersebut di bagi hasil dengan BMT. Nisbah bagi Hasil simpanan ini adalah 30%. Adapun jenis-jenis dari simpanan mudharabah yang dimiliki BMT Harum antara lain:

a. Simpanan Idul Fitri

Jenis simpanan yang diberikan oleh BMT Harum Tulungagung salah satunya yaitu simpanan Idul Fitri. Jenis simpanan ini digunakan atau diperuntukkan untuk keperluan saat Idul Fitri. Simpanan ini dapat dibuka untuk perorangan atau lembaga dengan setoran awal Rp 20.000,- dan setoran rutin minimal Rp 50.000,-.

b. Simpanan Qurban

Simpanan Qurban yang diberikan oleh BMT Harum Tulungagung sangatlah membantu bagi umat Islam yang ingin berqurban, sehingga nantinya tidak keberatan bilamana ingin berqurban karena sudah memiliki simpanan. Setoran awal untuk tabungn qurban Rp 25.000,- selanjutnya Rp 5.000,-. Bagi hasil keuntungan nisbahnya 30%:70%, saldo minimal harus disisakan sebesar Rp 25.000,-.

c. Simpanan Haji

Jenis simpanan ini banyak dijumpai di beberapa Lembaga Keuangan Syariah terutama di bank-bank dengan prinsip syariah. Simpanan haji dimaksudkan untuk nasabah yang mempunyai keinginan untuk berangkat haji dikemudian hari. Dalam hal ini, nasabah dapat mempersiapkan dana untuk mendaftarkan ibadah haji. Melalui simpanan khusus untuk membuka simpanan nasabah wajib memberikan setoran awal sebesar Rp 250.000,- dengan setoran selanjutnya Rp 50.000, Nasabah juga mendapatkan keuntungan bagi hasil yang dihitung atas saldo rata-rata harian dan diberikan tiap bulan dengan nisbah bagi hasil antara nasabah dengan BMT adalah 40%:60%.

d. Simpanan Walimah

Jenis simpanan ini diperuntukkan bagi nasabah yang akan mempunyai niat berwisata dikemudian hari. Setoran awal Rp 25.000,- dan selanjutnya Rp 5.000,-, bagi hasil keuntungan rata-rata harian diberikan tiap bulan nisbahnya 30%:70%. Saldo minimal yang harus disisakan yaitu Rp 25.000,-.

2. Simpanan Berjangka

Jenis simpanan yang hanya bisa ditambah dan diambil setelah jatuh tempo waktu tertentu, yakni 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Misalnya, apabila nasabah menempatkan dananya dalam

jangka waktu 1 bulan maka akan mendapatkan nisbah sekitar 45%.

Nisbah Bagi Hasil Simpanan Berjangka:

- a. Simpanan berjangka 1 bulan : 30%
- b. Simpanan berjangka 3 bulan : 40%
- c. Simpanan berjangka 6 bulan : 50%
- d. Simpanan berjangka 12 bulan : 55%

c. Produk-produk Pembiayaan

a. Pembiayaan Mudharabah

Pembiayaan dengan pola bagi hasil, dimana modal keseluruhan dari BMT dan nasabah mempunyai keahlian untuk melakukan usaha dengan keuntungan dibagi kedua belah pihak dengan nisbah sesuai kesepakatan keduanya.

b. Pembiayaan Musyarakah

Pembiayaan yang diberikan BMT kepada nasabah dengan pola bagi hasil dimana hanya sebagian modal usaha yang diberikan BMT. Nasabah sudah memiliki modal tetapi untuk mengembangkan modalnya masih memerlukan tambahan. Keuntungan hasil usaha dibagi dengan nisbah yang telah disepakati.

c. Pembiayaan Murabahah (Jual Beli)

Pembiayaan dengan pola jual beli, dimana BMT sebagai penjual, sedangkan nasabah sebagai pembeli dengan cara pembayaran diangsur atau dibayarkan tunai dengan jangka waktu

teretentu. Harga jual dan lamannya pembayaran berdasarkan kesepakatan kedua pihak.

d. Pembiayaan Al-Qardh/Qordul Hasan

Pembiayaan yang diberikan dengan tujuan membantu mereka yang dalam posisi kesulitan financial. Dalam pembiayaan ini BMT tidak memungut keuntungan sepeserpun. Jadi pihak yang dipinjami hanya berkewajiban mengembalikan jumlah dana yang diterimanya secara diangsur.

e. Program Zakat, Infaq dan Shadaqah

Disamping mengembangkan usaha profit, BMT juga mengembangkan usaha sosial yaitu mengelola zakat, infaq dan shadaqah dari para ambia' untuk disalurkan kepada kaum dhuafa'.

Penggunaan dana ZIS digunakan untuk:

- 1) Bantuan beasiswa untuk anak kurang mampu
- 2) Bantuan kepada fakir miskin
- 3) Bantuan untuk pembangunan masjid

5. Jaringan dengan Lembaga lain

BMT Harum Tulungagung juga memiliki jaringan cukup luas dengan Lembaga Keuangan Syariah yang lain, yaitu:

- a. Bank Muamalat Indonesia (BMI)
- b. LPBD KUMKM
- c. Kantor Koperasi
- d. UKM Kab. Tulungagung

6. Struktur Kepengurusan KSPPS BMT Harapan Umat

Penasehat : Dr. H. Laitupa Abdul Mutalib, SpPD

Pengawas : Drs. H. Achmad Gunarto
Drs. Hadi Sadar Admadja

Pengurus

Ketua : Drs. H. Rokhani Sukamto

Sekretaris : Drs. H. Mardjuni

Bendahara : H. Djuwito

Pengelola

Manager : M. Baderi

Kasir : Primayanti

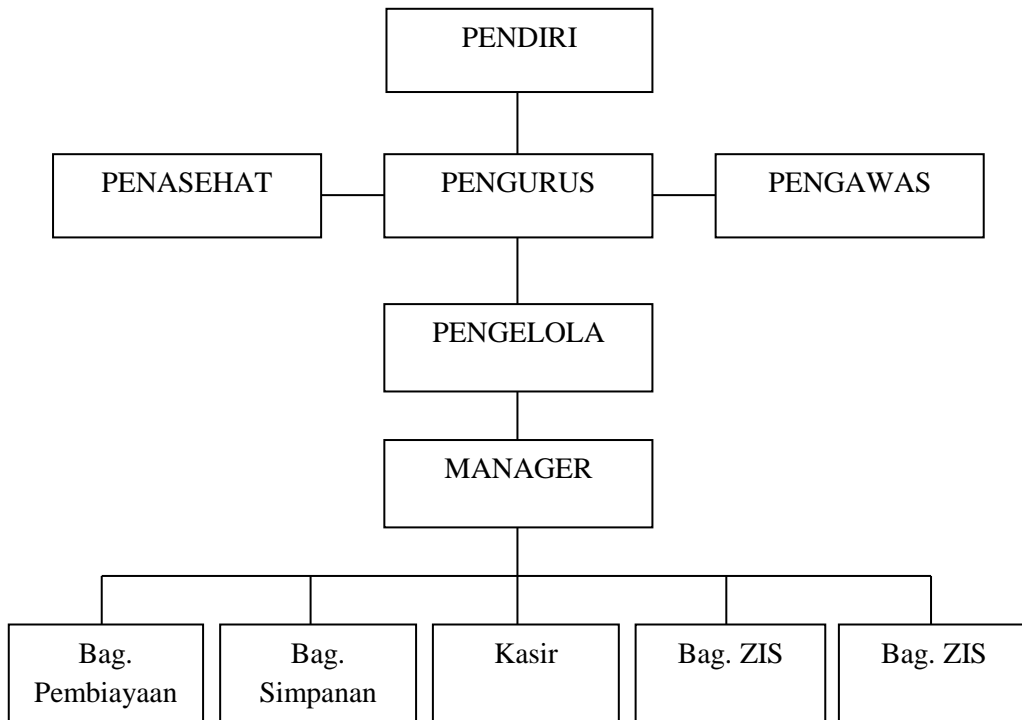
Administrasi : 1. Sundiah
2. Irma Suryani
3. Dani

Bag. ZIS : Zulianis Salamah

Bag. Pembiayaan : Eko Susanto & Tusianto

Freelance : 1. Fendi Kristanto
2. Yatni
3. Narko Edi Santoso

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung



B. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil yaitu nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung berikut ini:

1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	53	54%
2	Perempuan	45	46%
Total		98	100%

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan keterangan dari tabel 4.1 di atas, dapat diketahui tentang jenis kelamin nasabah pada KSPPS BMT Harapan Umat yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan dengan selisih 8% lebih banyak laki-laki, yaitu sebanyak 54 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 46 orang.

2. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	0	0%
2	21-30	18	18%
3	31-40	42	43%

4	41-50	34	35%
5	>50	4	4%
Total		98	100%

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 memperlihatkan bahwa responden nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 31-40 tahun sebanyak 42 orang, sedangkan yang berusia 41-50 sebanyak 34 orang, 21-30 tahun sebanyak 18 orang, dan lebih dari 50 tahun sebanyak 4 orang.

3. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pendidikan responden

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	2	2%
2	SMP	30	31%
3	SMA	59	60%
4	Sarjana	7	7%
Total		98	100%

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 memperlihatkan bahwa responden nasabah pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 60 orang, berpendidikan SMP sebanyak 30 orang, berpendidikan SD sebanyak 2 orang, berpendidikan Sarjana sebanyak 6 orang.

4. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah pada KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pelajar/Mahasiswa	0	0%
2	Wiraswasta	57	58%
3	Pegawai Swasta	15	15%
4	PNS	7	7%
5	Lainnya	20	20%
Total		98	100%

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah yang diambil sebagai responden adalah sebagai wiraswasta sebanyak 57 orang, sedangkan karyawan swasta sebanyak 15 orang, pegawai negeri sebanyak 7 orang, dan ibu rumah tangga sebanyak 20 orang.

C. Deskripsi Variabel

Penelitian ini didasarkan pada data angket yang disebarkan di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung kepada responden sehingga dapat dilakukan analisis atas data yang diperoleh, yaitu melalui analisis variabel-variabel independen berupa etika pelayanan dan citra perusahaan terhadap variabel dependen berupa loyalitas nasabah. Perhitungan variabel-variabelnya dilakukan dengan menggunakan komputer melalui program SPSS 16.0. berikut

ini deskripsi *statistic* berdasarkan data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 16.0.

1. Variabel Etika Pelayanan (X₁)

Tabel 4.5
Etika Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Sangat Setuju	5	107	18%
2	Setuju	4	316	53%
3	Netral	3	170	29%
4	Tidak Setuju	2	0	0%
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa untuk variabel etika pelayanan sebanyak 98 responden menyatakan sangat setuju 18%, sedangkan 53% menyatakan setuju dan 29% menyatakan netral.

2. Variabel Citra Perusahaan (X₂)

Tabel 4.6
Citra Perusahaan

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Sangat setuju	5	97	17%
2	Setuju	4	322	55%
3	Netral	3	167	28%
4	Tidak setuju	2	0	0%
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dari tabel 4.6 dapat diketahui bahwa untuk variabel citra perusahaan sebanyak 98 responden menyatakan sangat setuju 17%, sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 55%, dan yang menyatakan netral sebanyak 28%.

3. Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Tabel 4.7
Loyalitas Nasabah

No	Jawaban	Skor	Jumlah	Persen
1	Sangat setuju	5	107	18%
2	Setuju	4	312	53%
3	Netral	3	170	29%
4	Tidak setuju	2	0	0%
5	Sangat tidak setuju	1	0	0%

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dari tabel 4.7 dapat diketahui bahwa untuk variabel loyalitas nasabah sebanyak 98 responden menyatakan sangat setuju 18%, sedangkan yang menyatakan setuju sebanyak 53%, dan yang menyatakan netral sebanyak 29%.

D. Uji Keabsahan Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Nilai validitas masing-masing butir pernyataan dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pernyataan seperti yang dijelaskan oleh Nugroho.⁸⁶ Berdasarkan jendela *Item-Total Statistic* nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing butir adalah:

⁸⁶ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisitas, 2009), hlm. 105

Tabel 4.8
Uji Validitas Instrumen Etika Pelayanan (X₁)

Nomor item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,318	Valid
P2	0,606	Valid
P3	0,567	Valid
P4	0,683	Valid
P5	0,713	Valid
P6	0,625	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2018

Tabel 4.9
Uji Validitas Instrumen Citra Perusahaan (X₂)

Nomor item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
P1	0,538	Valid
P2	0,688	Valid
P3	0,596	Valid
P4	0,593	Valid
P5	0,506	Valid
P6	0,491	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2018

Tabel 4.10
Uji Validitas Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)

Nomor item	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Y1	0,318	Valid
Y2	0,606	Valid
Y3	0,567	Valid
Y4	0,683	Valid
Y5	0,713	Valid
Y6	0,625	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan tabel-tabel di atas, seluruh item pernyataan dari variabel X₁ (etika pelayanan), variabel X₂ (citra perusahaan), dan variabel Y (Loyalitas Nasabah) adalah valid. Karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* positif dan lebih besar dibanding 0,3. Sehingga dapat dikatakan bahwa *construct* di atas merupakan *construct* yang kuat.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

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. Nugroho dan Suyuthi menegaskan bahwa kuesioner dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach's* > dari 0,60.⁸⁷ Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11

Uji Reliabilitas Instrumen Etika Pelayanan (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	6

Tabel 4.12

Uji Reliabilitas Instrumen Citra Perusahaan (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	6

Tabel 4.13

Uji Reliabilitas Instrumen Loyalitas Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.817	6

⁸⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hlm. 97

Berdasarkan tabel di atas, nilai *Chonbach's Alpha* untuk variabel etika pelayanan (X1) sebesar 0,817; untuk variabel citra perusahaan (X2) sebesar 0,808; dan untuk variabel loyalitas nasabah (Y) sebesar 0,817, maka dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Chonbach's Alpha* lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X1, X2, dan Y adalah reliabel.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data menggunakan Kolmogorov-Smirnov yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*, maka untuk mengetahui normalitas dari data peneliti menyajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14
Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Etika Pelayanan	Citra Perusahaan	Loyalitas Nasabah
N		98	98	98
Normal Parameters ^a	Mean	23.3469	23.3061	23.3673
	Std. Deviation	2.92202	2.84445	2.81157
Most Extreme Differences	Absolute	.127	.092	.130
	Positive	.127	.085	.117
	Negative	-.065	-.092	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		1.253	.907	1.285
Asymp. Sig. (2-tailed)		.087	.384	.073

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data primer, diolah 2018

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *Asymp.sig (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 (menggunakan taraf signifikan atau $\alpha = 5\%$) untuk mengambil keputusan dengan pedoman:

- Nilai sig. atau signifikansi $< 0,05$, distribusi data tidak normal
- Nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$, distribusi data normal

Tabel 4.15
Keputusan Uji Normalitas Data

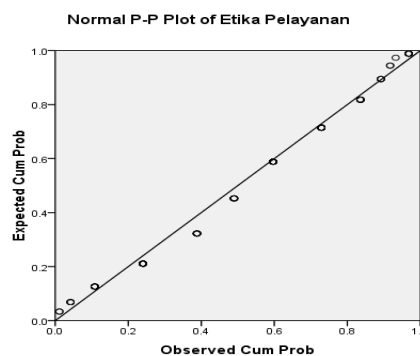
Nama Variabel	Nilai <i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Taraf Signifikansi	Keputusan
Etika Pelayanan	0,087	0,05	Normal
Citra Perusahaan	0,384	0,05	Normal
Loyalitas Nasabah	0,073	0,05	Normal

Sumber: Tabel 4.14

Dari hasil uji normalitas menggunakan one-sample Kolmogorov-smirnov diperoleh nilai 0,087 untuk variabel etika pelayanan, nilai 0,384 untuk citra perusahaan, dan nilai 0,073 untuk variabel loyalitas nasabah, sehingga hasil keputusan menyatakan bahwa distribusi data adalah normal.

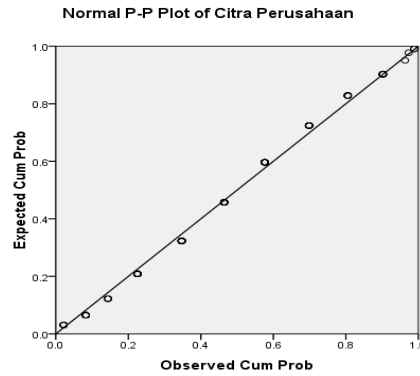
Selanjutnya uji Kolmogorv-Sminorv akan dipadukan dengan uji *Normal P-P Plot* dengan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.2
Uji P-P Plot Etika Pelayanan (X1)



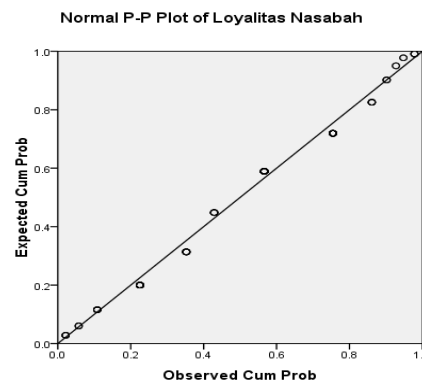
Sumber: Data primer, diolah 2018

Gambar 4.3
Uji *P-P Plot* Citra Perusahaan (X2)



Sumber: Data primer, diolah 2018

Gambar 4.4
Uji *P-P Plot* Loyalitas Nasabah (Y)



Sumber: Data primer, diolah 2018

Pada normalitas data dengan *Normal P-P Plot* (gambar 4.2 sampai 4.4), data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal. Suatu variabel dikatakan normal apabila gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance*-nya. Jika $VIF < 10$ (kurang dari 10) dan nilai *tolerance*-nya $> 0,10$ (lebih dari 0,10) maka tidak terjadi multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas masing-masing variabel:

Tabel 4.16
Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Etika Pelayanan	.961	1.041
	Citra Perusahaan	.961	1.041

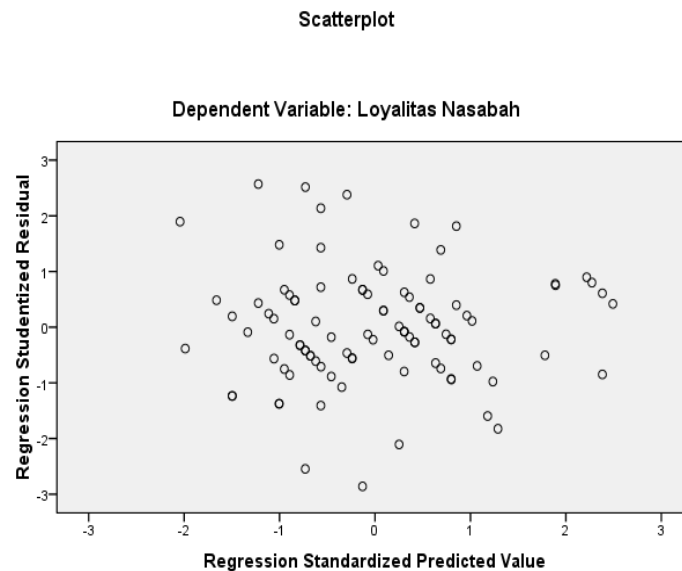
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan dari hasil pengujian coefficients yang telah diperoleh di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF adalah: 1.041 (variabel etika pelayanan), dan 1.041 (variabel citra perusahaan). Hasil ini berarti variabel-variabel tersebut terbebas dari asumsi klasik multikolinieritas, karena hasilnya lebih kecil dari 10.

3. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Adapun hasil uji statistik heteroskedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.5
Uji Heteroskedasitas



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

F. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4.17
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.645	1.518		1.084	.281
	Etika Pelayanan	.797	.050	.828	15.795	.000
	Citra Perusahaan	.133	.052	.135	2.575	.012

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.645 + 0,797 (X_1) + 0,133 (X_2) \text{ atau}$$

$$\text{Loyalitas nasabah} = 1.645 + 0,797 (\text{etika pelayanan}) + 0,133 (\text{citra perusahaan}).$$

Keterangan:

- a. Nilai konstanta sebesar 1.645 menyatakan bahwa jika tidak ada etika pelayanan dan citra perusahaan maka loyalitas nasabah bernilai 1.645.
- b. Koefisien regresi X1 sebesar 0,797 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nasabah X1, etika pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,797. Dan sebaliknya, jika etika pelayanan menurunkan 1 macam X1, maka loyalitas nasabah akan turun 0,797 dengan anggapan X2 tetap.
- c. Koefisien regresi X2 sebesar 0,133 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nasabah X2, citra perusahaan akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,133. Dan sebaliknya, jika citra perusahaan menurunkan 1 macam X2, maka loyalitas nasabah akan turun 0,133 dengan anggapan X1 tetap.

G. Uji Hipotesis

- a. Uji Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini apakah berpengaruh terhadap variabel terikat, maka digunakan beberapa pengujian yaitu :

Tabel 4.18
Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.645	1.518		1.084	.281
	Etika Pelayanan	.797	.050	.828	15.795	.000
	Citra Perusahaan	.133	.052	.135	2.575	.012

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer, diolah 2018

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau dengan melihat angka signifikannya. Jika nilai sig. < dari tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$), maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

H_0 : Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_a : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.⁸⁸

Untuk mengetahui besarnya masing-masing variabel independen secara parsial (individual) terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

⁸⁸ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hlm. 66

1) Menguji signifikansi variabel etika pelayanan (X1)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien etika pelayanan adalah 15.795, sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan $\alpha = 0,05$, karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari t_{tabel} nilai α dibagi 2 menjadi 0,025 dan $df = 95$ (didapat dari rumus $df = n - k - 1$, dimana n adalah jumlah data, k adalah jumlah variabel bebas). Di dapat t_{tabel} adalah 1,985.

Variabel etika pelayanan memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya signifikan, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,795 > 1,985$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien etika pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 1 (H_1) yang berbunyi “etika pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harum Tulungagung”, dapat diterima.

2) Menguji signifikansi variabel citra perusahaan (X2)

Terlihat bahwa t_{hitung} koefisien citra perusahaan adalah 2.575. Sedangkan t_{tabel} bisa dihitung pada tabel t-test, dengan $\alpha = 0,05$, karena digunakan hipotesis dua arah, ketika mencari t_{tabel} , nilai α dibagi 2 menjadi 0,025 dan $df = 95$. Didapat t_{tabel} adalah 1,985.

Variabel citra perusahaan memiliki nilai sig. $0,012 < 0,05$ yang artinya secara parsial berpengaruh positif dan signifikan,

sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.575 > 1,985$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 (H_2) yang berbunyi “citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah nasabah di di KSPPS BMT Harum Tulungagung”, dapat diterima.

b. Uji Hipotesis secara simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F adalah uji statistik yang digunakan untuk menilai apakah uji regresi yang dilakukan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dimana jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka uji regresi dikatakan signifikan. Atau jika nilai $sig. < 0,05$, maka secara simultan atau bersama-sama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah signifikan. Berdasarkan hasil uji SPSS for windows 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.19

Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	574.235	2	287.117	141.665	.000 ^a
	Residual	192.541	95	2.027		
	Total	766.776	97			

a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Etika Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dari hasil output diatas (*ANOVA*), terbaca nilai sebesar 141.665 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sehingga dapat diketahui bahwa ($141.665 > 3,09$) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel independen (etika pelayanan dan citra perusahaan) secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 (H_3) yang berbunyi “etika pelayanan dan citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di KSPPS BMT Harapan Umat Tulungagung”, dapat diterima.

H. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen atau untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (etika pelayanan dan citra perusahaan) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).

Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 16.0 didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.20
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.749	.744	1.42364
a. Predictors: (Constant), Citra Perusahaan, Etika Pelayanan				

Sumber: Data primer, diolah 2018

Dalam tabel 4.20 (*model summary*) menunjukkan bahwa nilai *R Square* adalah 0,749 atau 74,9%. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel independen yaitu etika pelayanan dan citra perusahaan mampu menjelaskan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah sebesar 74,9%. Sedangkan sisanya (100% - 74,9% = 25,1%) ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.