

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Profil Lembaga**

##### **1. Sejarah BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung**

BMT Ummatan Wasathan adalah merupakan lembaga yang berbadan hukum koperasi dan dalam pelaksanaannya mengacu pada prinsip-prinsip syariah. Lembaga ini awal berdirinya diprakarsai oleh 20 orang pengurus dan aktifis Partai Bulan Bintang kabupaten Tulungagung sekitar tahun 2000 yang beralamat di Jl. I. Gusti Ngurah Rai VI No. 05 Tulungagung. Tujuan awal didirikannya BMT ini, sebagai sarana simpan pinjam bagi pengurus dan anggota Partai Bulan Bintang. Adapun modal awal BMT Ummatan Wasathan sebesar Rp. 20,000,000 yang terdiri dari simpanan wajib dan pokok 20 orang pendiri. Seiring dengan berjalannya waktu anggota koperasi BMT Ummatan Wasathan terus bertambah sehingga Aset yang dimiliki bertambah besar jumlah anggotanya pun semakin banyak dari berbagai kalangan yang terus berkembang sampai sekarang.

Sebagai lembaga keuangan yang berbadan hukum koperasi, BMT Ummatan Wasathan berdiri sejak tahun 2002 dengan nomor badan hukum 188.2/20/BH/424.75/2002 yang disahkan oleh Pinbuk Kabupaten Tulungagung. BMT yang beralamat di Jl.Pattimura Barat No.02 Kelurahan Tertek Tulungagung. Lokasi BMT yang cukup strategis berada di pinggir

jalan yang merupakan jalan lintas kabupaten dan sekitar lokasi BMT merupakan pusat dari kabupaten tulungagung yang sering dikunjungi oleh masyarakat.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Visi Kopsyah BMT Ummatan Washatan adalah Terciptanya lembaga keuangan Syari'ah yang mampu mensejahterakan anggota dan umat Islam Tulungagung dan dikelola secara profesional serta membawa kemaslahatan bagi anggota baik pemilik modal maupun peminjam.

### **b. Misi**

- 1) Membangun Sebuah Lembaga Keuangan Syari'ah yang dikelola secara profesional, transparan dan akuntabel dengan berlandaskan pada prinsip ajaran Islam.
- 2) Menghimpun dana dari Anggota guna dikelola secara Profesional dan akuntabel serta membawa kemaslahatan bagi pemilik modal berupa Bagi Hasil (Keuntungan).
- 3) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat Islam Kabupaten Tulungagung, dengan menyentuh kebutuhan dan permasalahan usaha kecil dalam sektor permodalan dengan menyediakan pembiayaan secara islami, tepat sasaran, cepat dan profesional.
- 4) Membantu pelaksanaan Program pemerintah yang berhubungan dengan pengembangan dan pemberdayaan usaha kecil dan menengah.

### **3. Tujuan**

- a. Menghimpun Dana dari anggota (Umat Islam) dalam bentuk Simpanan pokok, simpanan wajib (saham) dan simpanan berjangka (deposito) serta simpanan sukarela (Sipermas) dengan sistem bagi hasil.
- b. Membantu pengembangan permodalan usaha kecil dan menengah melalui prinsip bagi hasil.
- c. Meningkatkan perolehan laba (profitabilitas) Koperasi Syari'ah BMT ummatan Washatan.
- d. Meningkatkan Asset Koperasi BMT Ummatan Washatan.
- e. Meningkatkan pelayanan terhadap anggota dan calon anggota.
- f. Berperanserta dalam upaya peningkatan perekonomian anggota pada khususnya dan masyarakat Tulungagung pada umumnya.

### **4. Kegiatan dan Usaha**

#### **a. Prinsip Operasional**

Sampai saat ini unit usaha yang dimiliki Kopsyah Ummatan Wasathan adalah unit simpan pinjam (USP) yang berupa BMT. Kegiatan BMT antara lain adalah simpan pinjam, tetapi berbeda secara prinsip dalam hal operasinya dengan USP konvensional. Kegiatan operasional BMT diatur dengan norma-norma hukum agama dalam hal ini adalah fiqh muamalah. Belum lagi pada kewajiban sosial yang diemban terkait dengan adanya Baitul Maal yang melekat padanya. Oleh karena itu USP konvensional tidak serupa dan tidak sama dengan BMT. Prinsip operasional yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak menggunakan sistem bunga
- 2) Prinsip jual beli
- 3) Prinsip bagi hasil
- 4) Prinsip non-profit

#### **b. Baitul Maal**

Secara harfiah Baitul Maal berarti rumah harta. Keberadaan Baitul Maal pada BMT seharusnya menjadi penunjang keberadaan Baitut Tamwilnya. Sehingga, pembiayaan-pembiayaan yang tidak dapat dilayani oleh Baitut Tamwil dapat tercover oleh Baitul Maal. Dan lebih ideal lagi kalau Baitul Maal dapat secara aktif memberikan kontribusi terhadap kegiatan sosial kemasyarakatan.

Dengan segala keterbatasannya kegiatan dan usaha yang telah dilaksanakan oleh Baitul Maal BMT Ummatan Wasathan adalah:

- 1) Penghimpunan Dana Zakat, Infaq, dan Shadaqah (ZIS).
- 2) Pembiayaan Qordhul Hasan.
- 3) Penyembelihan binatang qurban.
- 4) Santunan yatim piatu.
- 5) Dan sumbangan lain baik kepada Masjid, Mushalla, fakir-miskin dan orang-orang jompo.

#### **c. Baitut Tamwil**

Secara harfiah Baitut Tamwil berarti rumah pengembangan harta. Dari arti ini dapat dipahami bahwa Baitut Tamwil berfungsi sebagai lembaga bisnis. Lembaga ini berfungsi sebagai mediator antara anggota pemilik

dana dan anggota yang membutuhkan dana. Oleh karena itu kegiatan dan usaha yang menjadi jangkauan Baitut Tamwil adalah:

1) Penghimpunan dana

Dalam rangka pemupukan modal, salah satu langkah yang ditempuh adalah dengan memberlakukan simpanan, yaitu:

a. Bentuk Simpanan meliputi :

1. Simpanan Pokok Anggota Koperasi
2. Simpanan Pokok Pembiayaan
3. Simpanan Wajib Anggota
4. Simpanan Pembiayaan
5. Simpanan Wajib Pembiayaan

b. Penyertaan modal

c. Simpanan, meliputi: Simpanan Pokok (SIMPOK), Simpanan Peran Masyarakat (SIPERMAS), Simpanan Berjangka (SIJANGKA).

d. Dana Bergulir Syari'ah

Berdasarkan kepmen Nomor: 74/KEP/M.KUKM/VIII/2004 kopsyah Ummatan Wasathan memperoleh program perkuatan KSP/USP koperasi pola syariah untuk pemberdayaan Usaha Kecil dan Mikro sejumlah Rp. 100.000.000,00 pada tahun 2008 dan dana Hibah daerah Program Penanggulangan Pengangguran dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat (DHD P3PKM) Provinsi Jawa timur Tahun 2008 Rp. 100.000.000,00.

## 2) Penyaluran Dana

Dari keseluruhan dana yang telah berhasil dihimpun dari masyarakat tersebut, dikembalikan lagi kepada masyarakat yang membutuhkan. Di sinilah arti penting BMT sebagai lembaga keuangan intermediasi, yaitu menjembatani masyarakat yang mempunyai potensi tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang memerlukan dialokasikan untuk pembiayaan dengan sistem:

- a. BBA (Bai' bi Tsaman 'Ajl).
- b. Musyarakah.
- c. Mudharabah.

## 5. Struktur dan Susunan Organisasi

Sebagaimana lazimnya sebuah Koperasi, kekuasaan tertinggi Kopsyah Ummatan Wasathan terletak pada anggota. Anggotalah yang berhak menentukan kebijakan-kebijakan pokok mengenai bentuk AD/ART, rencana program, rencana anggaran dan belanja, serta menentukan Pengurus dan Pengawas Koperasi. Pada Kopsyah Ummatan Wasathan, anggota memiliki hak dan kewajiban yang sama, tidak ditentukan oleh besar kecilnya penyertaan modal anggota.

Untuk menjalankan roda organisasi, Kopsyah Ummatan Wasathan dipimpin oleh seorang Ketua, seorang sekretaris dan seorang bendahara.

Dalam menjalankan usahanya pengurus Kopsyah Ummatan Wasathan mengangkat Manajer, yang di BMT Ummatan Wasathan disebut Manajer Utama. Manajer Utama inilah yang bertanggung jawab terhadap

kegiatan operasional dua kantor unit BMT. Dalam menjalankan tugasnya Manajer Utama dibantu oleh Manajer Unit. Perjalanan pengurus dalam melaksanakan tugasnya, baik menyangkut pelaksanaan kebijakan maupun pengelolaan usaha dikontrol oleh Pengawas. Kelak, pengawas akan melaporkan hasil pengawasannya kepada anggota.

Karena pengurus dipilih oleh anggota, maka segala hasil pekerjaannya, di samping dikontrol oleh Pengawas juga akan dipertanggung jawabkan kepada anggota pada setiap tutup buku dalam forum Rapat Anggota Tahunan. Maka semua hasil kinerja Pengurus dan Pengawas dipulangkan kepada Anggota.

**Tabel 4.1**

**Struktur Organisasi**

**BMT Ummatan Wasathan**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
1.	Khoirul Rojikin, SH	Ketua
2.	Nisful Lailiah Achmas, S.Sos	Sekretaris
3.	Ninik Trisulawati, SE	Bendahara
4.	Nanang Rohmad, S.Pd	Manajer
5.	Hanhan Jamilah	Teller
6.	Rofikoh	Akuntan

*Sumber: Data dari RAT BMT Ummatan Wasathan*

**Tabel 4.2****Keanggotaan**

Uraian	Tahun 2017	Tahun 2018
Calon Anggota	-	23
Anggota Penuh	55	56

*Sumber: Data dari RAT BMT Ummatan Wasathan*

**Tabel 4.3****Susunan Dewan Syari'ah Masa Bhakti 2018-2019**

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	H. Makin	Ketua	Karangrejo Tulungagung

*Sumber: Data dari RAT BMT Ummatan Wasathan*

**Tabel 4.4****Susunan Pengurus Masa Bhakti 2018-2019**

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Khoirul Rojikin, SH	Ketua	Pare Kediri
2.	Nishful Lailiyah A, S.Sos	Sekretaris	Karangwaru
3.	Rofikoh	Bendahara	Tulungagung Kedungwaru Tulungagung

*Sumber: Data dari RAT BMT Ummatan Wasathan*

**Tabel 4.5****Susunan Pengawas**

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Nanang Rohmat, S.Pd	Ketua	Karangwaru
2.	Rustian Fachrudi, S.Pd	Anggota	Tulungagung Besuki Tulungagung

*Sumber: Data dari RAT BMT Ummatan Wasathan*



**Tabel 4.6**  
**Daftar Karyawan**

No.	Nama	Jabatan	Alamat
1.	Hanhan Jamilah, S.Pd	Manajer	Kutoanyar
2.	Rofikoh	Akuntansi, pemasaran & Penagihan	Tulungagung Rejoagung Tulungagung
3.	Hanhan Jamilah, S.Pd	Administrasi & Kasir	Kutoanyar Tulungagung

*Sumber: Data dari RAT BMT Ummatan Wasathan*

## B. Profil Responden

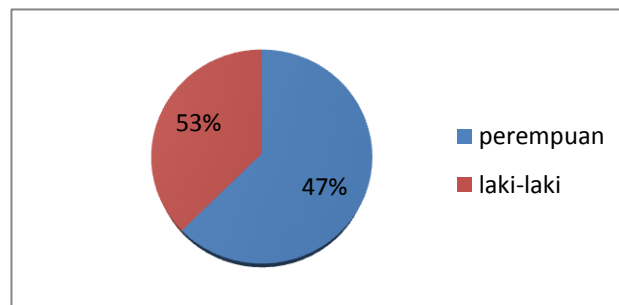
Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pembiayaan BMT Ummatan Wasathan yang menjadi nasabah pembiayaan Mudharabah. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebagai responden adalah 40 nasabah pembiayaan dengan teknik *sample random sampling*. Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan yang diukur dengan menggunakan *skala likert*.

## C. Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu peneliti menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai populasi yang diambil dari nasabah pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek.

### 1. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah menabung BMT Ummatan Wasathan adalah sebagai berikut:

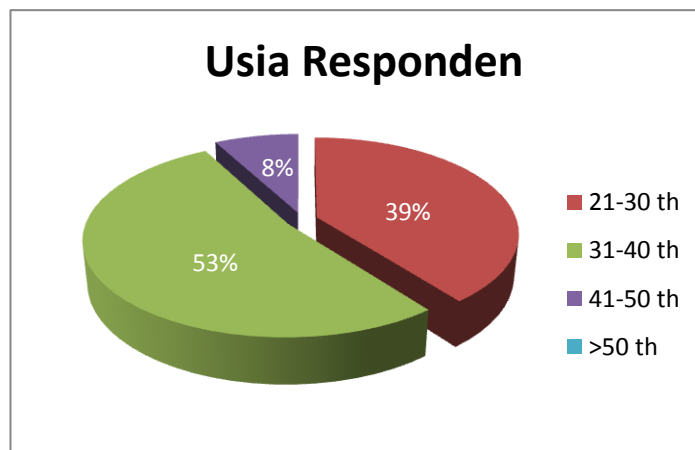
**Diagram 4.1****Jenis Kelamin Responden**

*Sumber: Data Primer 2018.*

Berdasarkan data pada diagram diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah pembiayaan BMT Ummatan Wasathan yang diambil untuk dijadikan responden. Data diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 25 orang atau 53% sedangkan sisanya adalah responden berjenis Perempuan sebanyak 15 atau 47% orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah pembiayaan BMT Ummatan Wasathan yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin laki-laki memungkinkan mayoritas nasabah pembiayaan menggunakan pembiayaannya sebagai pemenuhan kebutuhan keluarga merupakan tanggung jawab sebagai kepala keluarga.

**2. Usia Responden**

Adapun data mengenai usia responden nasabah menabung BMT Ummatan Wasathan adalah sebagai berikut:

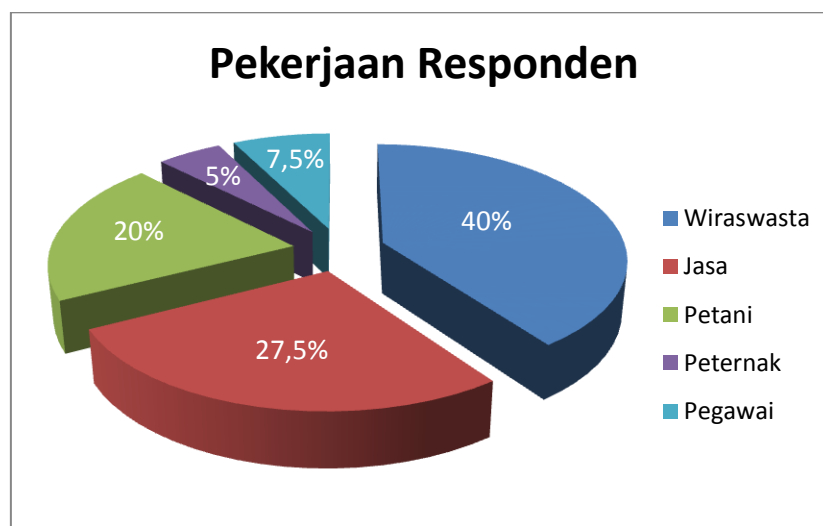
**Diagram 4.2****Usia Responden**

*Sumber: Data Primer 2018.*

Berdasarkan data pada diagram diatas dapat diketahui bahwa nasabah pembiayaan BMT Ummatan Wasathan yang diambil populasi, menunjukkan bahwa responden berusia 21-30 tahun sebanyak 17 orang atau 39%, responden berusia 31-40 tahun sebanyak 20 orang atau 53%, responden berusia 41-50 tahun sebanyak 3 orang atau 8% dan responden yang berusia lebih dari 50 tahun tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pembiayaan BMT Ummatan Wasathan kisaran berusia 31-40 tahun memungkinkan usia demikian masih produktif dalam bekerja sebagai upaya pemenuhan kebutuhan.

**3. Pekerjaan Responden**

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah menabung BMT Ummatan Wasathan adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.3****Pekerjaan Responden**

*Sumber: Data Primer 2018*

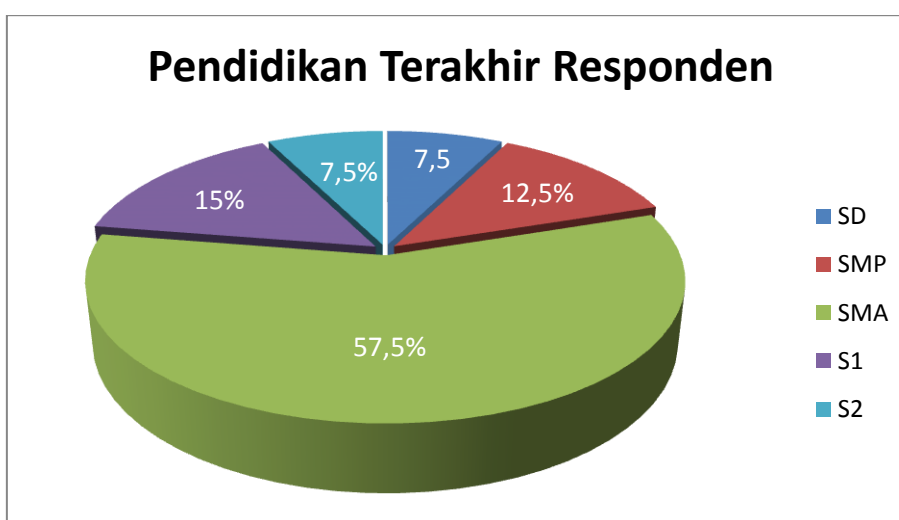
Berdasarkan data pada diagram diatas dapat diketahui bahwa nasabah pembiayaan BMT Ummatan Wasathan yang diambil populasi, menunjukan bahwa responden dengan profesi wiraswasta sebanyak 16 orang atau 40%, responden dengan profesi jasa sebanyak 11 orang atau 27,5%, responden dengan profesi petani sebanyak 8 orang atau 20%, responden dengan peternak sebanyak 2 orang atau 5%, dan responden yang berprofesi pegawai sebanyak 3 orang atau 7,5%. Hal ini menunjukan bahwa sebagian besar nasabah pembiayaan Mudharabah di BMT Ummatan Wasathan berprofesi sebagai wiraswasta karena letak BMT dipinggiran kota yang banya berdiri kios-kios toko-toko maka kebutuhan seorang wiraswasta memungkinkan membutuhkan pembiayaan tambahan sebagai penunjang usahanya.

#### 4. Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah menabung BMT Ummatan Wasathan adalah sebagai berikut:

**Diagram 4.4**

#### Pendidikan Terakhir Responden



*Sumber: Data Primer 2018.*

Berdasarkan data pada diagram diatas diatas dapat diketahui bahwa nasabah menabung BMT Ummatan Wasathan yang diambil populasi, menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan SD sebanyak 3 orang atau 7,5%, responden dengan pendidikan SMP sebanyak 5 orang atau 12,5%, responden dengan pendidikan SMA sebanyak 23 orang atau 57,5%, responden dengan pendidikan S1 sebanyak 6 orang atau 15%, responden dengan pendidikan S2 sebanyak 3 orang atau 7,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pembiayaan Mudharabah di BMT Ummatan Wasathan berpendidikan terakhir SMA karena mayoritas nasabah BMT adalah nasabah lama yang masih setia menggunakan jasa BMT. Dan pada

penelitian ini peneliti melihat pada jenjang SMA juga sedang melanjutkan pendidikannya ke jenjang sarjana, maka para responden mengisi kolom SMA pada kolom pendidikan.

#### D. Deskripsi Data

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran suatu tanggapan dari nasabah menabung di BMT Ummatan Wasathan. Berikut adalah gambaran yang diperoleh:

**Tabel 4.7**

#### **Variabel Penanganan Keluhan**

<b>No.</b>	<b>Bobot</b>	<b>Skor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Prosentase</b>
1	Sangat Setuju	5	25	12,5%
2	Setuju	4	10	25%
3	Cukup Setuju	3	5	12,5%
4	Tidak Setuju	2	0	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	-

*Sumber: Data Primer, 2018.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 40 responden yang ditemui saat dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat setuju terkait dengan penanganan keluhan berjumlah 25 atau 12,5%, 10 atau 25% memilih setuju, 5 atau 12,5% memilih cukup setuju, dan pendapat tidak setuju dan sangat tidak setuju sebesar 0 responden.

**Tabel 4.8****Kualitas Pelayanan**

No.	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1	Sangat Setuju	5	30	75%
2	Setuju	4	10	25%
3	Cukup Setuju	3	0	-
4	Tidak Setuju	2	0	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	-

*Sumber: Data Primer, 2018.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 40 responden yang ditemui saat dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat setuju terkait dengan kualitas pelayanan berjumlah 30 orang atau 75%, 10 orang atau 25% memilih setuju, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

**Tabel 4.9****Loyalitas Nasabah**

No	Bobot	Skor	Jumlah	Prosentase
1	Sangat Setuju	5	33	82,5%
2	Setuju	4	4	10%
3	Cukup Setuju	3	3	7.5%
4	Tidak Setuju	2	0	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	-

*Sumber: Data Primer, 2018.*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 40 responden yang ditemui saat dilapangan. Peneliti berhasil mendapatkan data bahwa responden memilih pendapat sangat setuju terkait dengan loyalitas nasabah berjumlah 33 atau 82,5%, 4 orang atau 10% memilih setuju, 3 orang atau 7,5% memilih cukup setuju, dan tidak ada yang memilih tidak setuju dan sangat tidak setuju.

## E. Analisis Data

### 1. Uji Keabsahan Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir kuesioner menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*. Suatu data dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 40 responden. Dari jumlah responden tersebut dapat diketahui besarnya  $r_{tabel}$  adalah 0,312 ( $df = n-2 = 40-2 = 38$ ). Berikut hasil dari uji validitas dari kuesioner penelitian:

**Tabel 4.10**

#### Hasil Uji Validitas Penanganan Keluhan

Nomor Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Pernyataan 1	0,639	Valid
Pernyataan 2	0,482	Valid
Pernyataan 3	0,695	Valid
Pernyataan 4	0,646	Valid
Pernyataan 5	0,480	Valid
Pernyataan 6	0,550	Valid
Pernyataan 7	0,540	Valid
Pernyataan 8	0,674	Valid

*Sumber: Data Primer, 2018.*

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item penanganan keluhan dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Correted Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,312. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.



**Tabel 4.11****Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

<b>Nomor Item</b>	<b><i>Corrected Item-Total Correlation</i></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,570	Valid
Pernyataan 2	0,678	Valid
Pernyataan 3	0,678	Valid
Pernyataan 4	0,755	Valid
Pernyataan 5	0,702	Valid
Pernyataan 6	0,794	Valid
Pernyataan 7	0,745	Valid
Pernyataan 8	0,603	Valid

*Sumber: Data Primer, 2018.*

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item penanganan keluhan dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Correted Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,312. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

**Tabel 4.12****Hasil Uji Validitas Loyalitas Nasabah**

<b>Nomor Item</b>	<b><i>Corrected Item-Total Correlation</i></b>	<b>Keterangan</b>
Pernyataan 1	0,658	Valid
Pernyataan 2	0,373	Valid
Pernyataan 3	0,713	Valid
Pernyataan 4	0,756	Valid
Pernyataan 5	0,664	Valid
Pernyataan 6	0,526	Valid
Pernyataan 7	0,770	Valid
Pernyataan 8	0,736	Valid

*Sumber: Data Primer, 2018.*

Berdasarkan tabel diatas, seluruh item penanganan keluhan dapat dinyatakan valid, hal ini terbukti dengan nilai *Correted Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,312. Dalam penelitian ini berarti

semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas atau benar secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

## b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan skala *Alpha Cronbach's* sampai dengan 1. Berikut hasil dari pengujian reliabilitas:

**Tabel 4.13**

### Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Penangan Keluhan	0,731	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,840	Reliabel
Loyalitas Nasabah	0,806	Reliabel

*Sumber: Data Primer 2018.*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Alpha Cronbach's* yang lebih besar dari 0,60. Menurut Triton, hal tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut dinyatakan *Reliable*. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini memiliki hasil pengukuran yang konsisten.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Pada uji normalitas data ini digunakan uji normalitas data uji kolmogrov sminorv test dengan asumsi data variabel dinyatakan terdistribusi normal, jika pada gambar distribusi dengan titik-titik data

yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik searah mengikuti garis diagonal. Dengan hasil berikut:

**Tabel 4.14**  
**Uji Normalitas Data**

		X1	X2	Y
N		39	39	39
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	34.23	33.77	33.77
	Std. Deviation	2.680	3.224	2.786
Most Extreme Differences	Absolute	.177	.215	.160
	Positive	.101	.112	.159
	Negative	-.177	-.215	-.160
Kolmogorov-Smirnov Z		1.106	1.340	1.000
Asymp. Sig. (2-tailed)		<b>.173</b>	<b>.055</b>	<b>.270</b>
a. Test distribution is Normal.				

*Sumber: Data Primer 2018.*

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05, hal tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan berdistribusi Normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Variabel yang baik dalam penelitian adalah variabel yang tidak mengandung multikolinieritas. Multikolinieritas dari hasil pengujian spss versi 16 pada bagian nilai variance inflation factor (VIF) dan tolerance. Apabila nilai tolerance dibawah 0,1 dan VIF lebih dari 10 maka variabel-variabel yang digunakan mengandung multikolinieritas.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7.981	4.761		1.676	.102		
	X1	.301	.135	.289	2.234	.032	.862	1.160
	X2	.459	.112	.531	4.101	.000	.862	1.160

a. Dependent

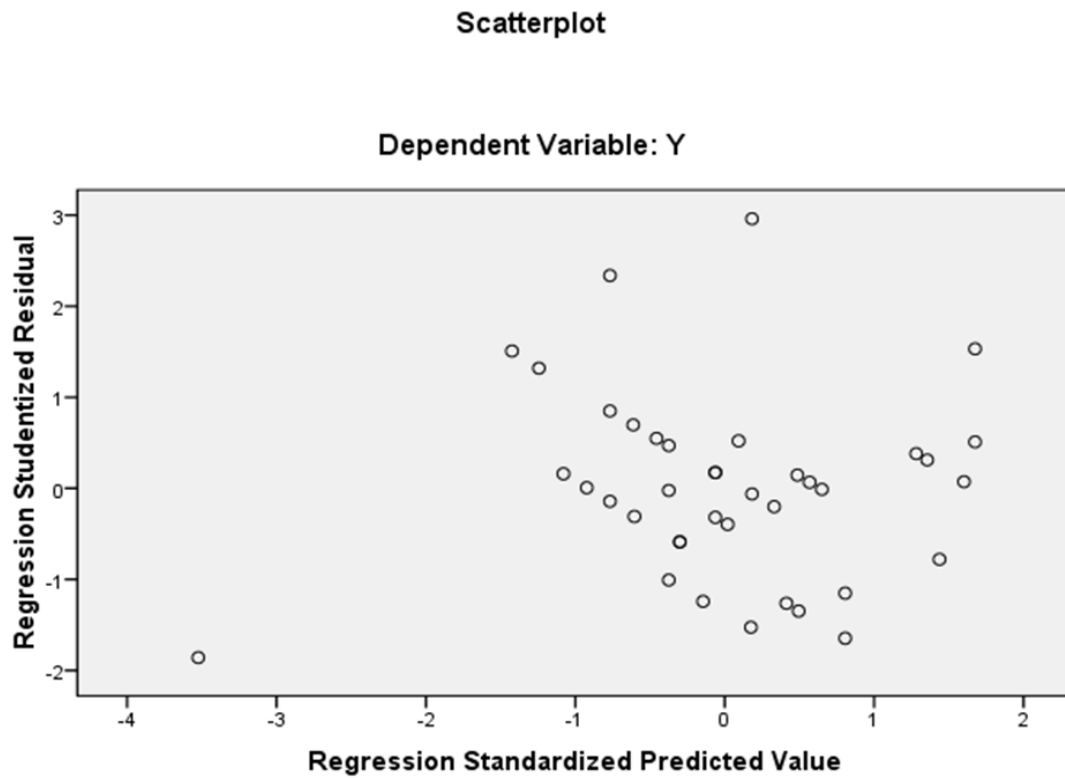
Variable: Y

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Hasil penghitungan spss diatas menyatakan bahwa nilai tolerance variabel X1 dan X2 lebih dari 1 dan nilai VIF variabel X1 dan X2 kurang dari 10. Berarti dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan tidak mengandung multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Pada Uji heteroskedastisitas dalam spss dilihat dari grafik scatterplot apabila grafik membentuk pola khusus maka model penelitian itu terjadi heteroskedastisitas. Tetapi jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan spss sebagai berikut:

**Gambar 4.1**

### 3. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh penanganan keluhan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas (Y). dengan menggunakan spss 16 hasil uji regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.16**  
**Uji Regresi Linier berganda**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.981	4.761		1.676	.102		
X1	.301	.135	.289	2.234	.032	.862	1.160
X2	.459	.112	.531	4.101	.000	.862	1.160

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018

Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 7,981 + 0,301x_1 + 0,459x_2$$

Dimana:

Y = loyalitas

a = konstanta

b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> = koefisien regresi

x<sub>1</sub> = variabel penanganan keluhan

x<sub>2</sub> = variabel kualitas pelayanan

Persamaan regresi diatas akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 7,981 berarti apabila penanganan keluhan dan kualitas pelayanan nilainya 0 maka loyalitas sebesar 7,981.
2. Koefisien regresi variabel penanganan keluhan sebesar 0,301 berarti apabila variabel independen lain nilainya tetap dan penanganan keluhan

mengalami kenaikan 1 maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,301.

3. Koefisien regresi variabel penanganan keluhan sebesar 0,459 berarti apabila variabel independen lain nilainya tetap dan penanganan keluhan mengalami kenaikan 1 maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan sebesar 0,459.

#### **4. Uji Hipotesis**

Dalam penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis uji parsial (uji T) dan uji simultan (uji F). Hipotesis yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

a. Hipotesis1

H<sub>0</sub> : Penanganan Keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

- b. H<sub>1</sub> : Penanganan Keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

c. Hipotesis2

H<sub>0</sub> : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

d. H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

e. Hipotesis3

H0 : Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

H1 : Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota.

f. Pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung.

Pengujian hipotesis di atas adalah dengan menggunakan uji t dan uji F sebagai berikut:

1) Uji t (uji parsial) Uji t dilakukan untuk membuktikan ada atau tidaknya

pengaruh dari masing-masing variabel independen yaitu penanganan Keluhan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas (Y). Berdasarkan hasil dari penghitungan menggunakan SPSS versi 16.0, didapatkan hasil uji sebagai berikut:



**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji T (Uji Parsial)**

variabel	t hitung	t tabel	sig
Penanganan keluhan (X1)	2.234	2,026	0,032
Kualitas pelayanan (X2)	4.101	2,026	0,000

*Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018*

Sedangkan dasar pengambilan keputusan uji parsial (uji t) adalah sebagai berikut:

- a) H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak apabila nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau jika nilai  $sig > 0,05$ .
- b) H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau jika nilai  $sig < 0,05$ .

Hasil dari uji t dengan menggunakan SPSS versi 16.0 menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  variabel penanganan keluhan sebesar 2.234 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 4,101. Sedangkan untuk nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen adalah 0,032 untuk variabel penanganan keluhan dan 0,000 untuk variabel kualitas pelayanan. Sementara itu nilai  $t_{tabel}$  adalah 2,026 (dari perhitungan tingkat kepercayaan dibagi 2: jumlah responden dikurangi jumlah variabel independen dikurangi 1 =  $0,05/2 : n - k - 1 = 0,05/2 : 40 - 2 - 1 = 0,025 : 37$ ). Adapun hasil analisisnya adalah sebagai berikut:

1.  $t_{hitung}$  penanganan keluhan (2,234)  $>$   $t_{tabel}$  (2,026) dan nilai signifikansi penanganan keluhan (0,032)  $<$  (0,05), oleh karena itu pada hipotesis 1 H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima. Berarti penanganan keluhan berpengaruh

secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatann Wasathan Tertek Tulungagung.

2.  $t_{hitung}$  kualitas pelayanan (4,101) >  $t_{tabel}$  (2,026) dan nilai signifikansi penanganan keluhan (0,000) < (0,05), oleh karena itu pada hipotesis 2  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Berarti penanganan keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagung. Analisis di atas menyimpulkan bahwa hipotesis tentang pengaruh secara parsial antara penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas semua diterima. Hipotesis yang menyatakan penanganan keluhan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas diterima dan hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas diterima.
3. Uji F (uji simultan) Uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara signifikan antara penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas secara bersama-sama. Pengujian dengan menggunakan SPSS versi 16,0 didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.18****Hasil Uji F**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	141.514	2	70.757	<b>16.604</b>	.000 <sup>a</sup>
	Residual	153.409	36	4.261		
	Total	294.923	38			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018*

Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS versi 16.0, didapatkan hasil  $F_{hitung}$  sebesar 16.604 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Sedangkan  $F_{tabel}$  sebesar 3.252 (didapatkan dari perhitungan  $df_1 = k$  ( $k$  adalah jumlah variabel bebas) = 2 (berarti pada kolom ke 2) dan  $df_2 = n - k = 40 - 2 - 1 = 37$  (berarti baris ke 37). Dasar pengambilan keputusan untuk uji F (uji simultan) adalah sebagai berikut:

- a)  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak apabila nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau jika nilai  $sig > 0,05$ .
- b)  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau jika nilai  $sig < 0,05$ .

Analisis dari uji F (uji simultan) adalah bahwa  $F_{hitung}$  (16,604)  $> F_{tabel}$  (3,252) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima pada hipotesis 3.

Kesimpulannya penanganan keluhan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas anggota pembiayaan di BMT Ummatan Wasathan Tertek Tulungagng.

### 5. Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Uji koefisien determinasi (*R-square*) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya *R-square* dapat dilihat pada tabel hasil pengujian SPSS kolom *R-square* pada tabel model summary. Besarnya *R-square* dinyatakan dalam bentuk presentase. Berikut hasil pengujian *R-square* dengan menggunakan SPSS versi 16,0:

**Tabel 4.19**

#### Hasil Uji *R-square*

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 <sup>a</sup>	.480	.451	2.064

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan hasil uji SPSS versi 16,0 diketahui besar *Rsquare* adalah 0,480, ini berarti bahwa loyalitas anggota dipengaruhi oleh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan sebesar 48% dan 52% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.