

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera didirikan pada 11 Juni 2011 dengan menempati kantor yang beralamat di Jl. Mastrip 08 Togogan Srengat Blitar. Pada awalnya lembaga ini menggunakan nama KSU Podojoyo dengan produk pembiayaan saja. Namun dengan seiringnya waktu, lembaga ini mencoba mengembangkan usahanya tidak hanya melakukan pembiayaan tetapi juga melakukan kegiatan simpanan, sehingga lembaga ini berubah nama menjadi KSPPS Podojoyo hingga saat ini yang memiliki badan hukum Nomor 33/379/BH/XVI.3/409.110/X/2011. Kemudian pada 16 Februari 2016 terjadi Perubahan Anggaran Dasar (PAD) dari KSU podojoyo menjadi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dengan nomor badan hukum 33/03/PAD/XVI.3/409.110/II/2016.¹¹⁷

Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera sebagai penghubung antara *aghia* (pihak yang berkelebihan dana) dan *dhuafa* (pihak yang kekurangan dana) dengan menerapkan prinsip-prinsip muamalah islam. Tujuannya yaitu untuk membantu beban ekonomi masyarakat yang sering terperosok oleh tangan-tangan rentenir yang menerapkan system bunga yang cukup tinggi dan hanya berorientasi pada profit semata. Adapun kegiatan Koperasi

¹¹⁷ *Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar Tahun 2016*

Syariah Podo Joyo Sejahtera meliputi berbagai hal diantaranya: menghimpun modal yang berasal dari simpanan anggota, memberikan pelayanan pembiayaan kepada anggota, menghimpun dana dari masyarakat melalui zakat, infaq, shodaqoh, hibah, dan waqaf dari anggota dan masyarakat.

2. Visi dan Misi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

Dalam menjalankan kegiatannya tentunya Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera memiliki visi dan misi, diantaranya:

a. Visi :

Menjadi lembaga usaha dan lembaga keuangan dengan pola syariah yang mandiri, sehat, kuat, dan jujur mewujudkan masyarakat yang berdaya dan sejahtera.

b. Misi :

- 1) Memberdayakan pengusaha kecil dan menengah menjadi lebih tangguh, profesional, mandiri dan sejahtera.
- 2) Menghimpun dana masyarakat untuk kepentingan kemaslahatan ummat.
- 3) Memberikan santunan dan jaminan pendidikan untuk keluarga miskin, yatim piatu dan kaum dhuafa'.

c. Tujuan

- 1) Menumbuhkan pengusaha-pengusaha baru diberbagai bidang.
- 2) Mengembangkan usaha kecil dan menengah agar lebih meningkat profesionalitasnya, lebih tangguh, lebih mandiri dan lebih sejahtera.

3) Menghimpun dana masyarakat melalui zakat, infaq, wakaf, dan shodaqoh.

3. Lokasi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera terletak di Jl. Mastrip 08 Togogan Srengat Blitar. Jika dilihat dari letak geografisnya kantor Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dinilai cukup strategis karena letaknya dekat dengan jalan raya sehingga mudah dijangkau dengan anggota maupun calon anggota. Pemilihan lokasi ini berdasarkan atas pertimbangan:

a. Dekat dengan pasar

Lokasi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dekat dengan pasar sehingga banyak para pedagang pasar yang mengajukan pembiayaan sebagai tambahan modal berdagang, tidak hanya melakukan pembiayaan saja tetapi juga banyak para pedagang yang menabung di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.

b. Dekat dengan perumahan penduduk

Lokasi yang dekat dengan perumahan penduduk menguntungkan bagi Kopsyah untuk dapat memasarkan produknya serta memudahkan penduduk sekitar dalam menggunakan jasa Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera baik dalam hal simpanan maupun pembiayaan.

c. Mudah Dijangkau

Letak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera sangat mudah dijangkau karena berada di dekat jalan raya yang merupakan jalur utama alat

transportasi, sehingga letak Koperasi Syariah Podojoyo mudah dijangkau oleh anggota.

d. Keamanan lingkungan

Lokasi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dekat dengan perumahan penduduk dan kantor kepolisian, sehingga lingkungan di Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dapat terjamin keamanannya.

4. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

Anggota Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera terdiri dari anggota pendiri, anggota tetap, anggota tidak tetap dan anggota kehormatan sebagaimana berikut:¹¹⁸

- a. Anggota pendiri yaitu anggota yang turut serta dalam pendirian koperasi dan telah membayar simpanan pokok khusus, simpanan pokok dan simpanan wajib.
- b. Anggota tetap yaitu anggota yang telah membayar simpanan pokok khusus, simpanan pokok dan simpanan wajib.
- c. Anggota tidak tetap yaitu anggota yang telah mendaftarkan diri dengan membayar simpanan pokok dan simpanan wajib.
- d. Anggota kehormatan yaitu anggota yang memiliki kepedulian untuk ikut serta dalam memajukan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera, tetapi tidak bisa ikut serta secara penuh sebagai anggota Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.

¹¹⁸ *Ibid.*,

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

No.	Nama	Jabatan
Dewan Penasehat Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera		
1.	Dr.H.A. Hasyim Nawawi, M.Si.	Koordinator
2.	Moch. Agus Slamet Nawawi, SE. MM.	Anggota
Dewan Pengawas Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera		
1.	Dr. Iffatin Nur, M.Ag	Koordinator
2.	Tauhid Wijaya, S.Ag, M.Pdi	Anggota
3.	M. Toyib, S.HI, M.Pdi	Anggota
Pengurus Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera		
1.	Suprihno, M.Pd	Ketua
2.	Ali Mashudi, S.HI	Sekretaris
3.	Nur Yasin, S.HI	Bendahara
4.	Juni Arifin, S.Pd	Wakil Ketua I
5.	Rohmat Hri Santoso, S.HI	Wakil Ketua II
6.	Nurhadi, M.Pdi	Wakil Sekretaris
Pengelola Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera		
1.	Ali Mashudi, S.HI	Manajer
2.	Juni Arifin, S.Pd	Manajer Cabang
3.	Novi Ria Nastiti, SE.Sy	Kasir Pusat
4.	Imam Maliki	Staf Pembiayaan
5.	Wulandari	Kasir Cabang

Sumber: Laporan RAT Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera 2016

5. Produk-Produk Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera

Usaha yang dilaksanakan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera berupa simpanan dan pembiayaan dengan produk-produk sebagai berikut:

a. Produk Simpanan

- 1) Simpanan pokok yaitu simpanan yang dibayarkan sekali ketika masuk anggota baru.

- 2) Simpanan wajib yaitu simpanan yang wajib dibayarkan tiap bulan atau setiap mengangsur pembiayaan.
- 3) Simpanan pokok khusus (saham) yaitu simpanan yang dibayarkan untuk modal awal dan penghimpunan modal Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.
- 4) Simpanan sukarela dengan pola *mudharabah*:
 - a) Simpanan *mudharabah* yaitu simpanan yang jumlahnya tidak terbatas, dapat diambil sewaktu-waktu serta jumlah pengambilannya tidak dibatasi.
 - b) Simpanan *mudharabah* berjangka (deposito) yaitu simpanan yang jumlahnya tertentu dan jangka waktu pengambilannya ditentukan sesuai kesepakatan antara penabung dengan pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.
- 5) Simpanan khusus yaitu simpanan bagi perorangan atau kolektif dengan jangka waktu tertentu yang akan memperoleh bagi hasil khusus.

b. Produk Pembiayaan

Sebagai lembaga penyalur dana Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera memiliki beberapa produk pembiayaan, diantaranya:

- 1) Pembiayaan *Mudharabah* adalah pembiayaan dengan akad kerjasama antara Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dengan anggota dengan modal seluruhnya dari Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera. Hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai dengan kesepakatan.

- 2) Pembiayaan *Musyarakah* adalah pembiayaan dengan akad kerjasama antara pihak Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dengan anggota dengan modal sebagian dari Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera dan sebagian lagi dari anggota. Hasil usaha akan dibagi sesuai kesepakatan, begitupun juga kerugian.
- 3) Pembiayaan *Bai' Bitsaman Ajil* adalah pembiayaan dengan akad jual beli, anggota membutuhkan barang dan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera menyediakan barangnya. Anggota membeli dengan cara angsuran, dimana besar angsuran dalam pembayaran didasarkan pada kesepakatan.
- 4) Pembiayaan *Qardhul Hasan* adalah pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada anggota (peminjam) walaupun untuk kegiatan usaha yang dapat menghasilkan. Jika usaha mengalami kebangkrutan maka akan dibebaskan dari peminjaman.

B. Karakteristik Responden

Sebelum membahas mengenai hasil analisis data, terlebih dahulu peneliti akan membahas mengenai karakteristik responden. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai gambaran responden yang digunakan sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data diperoleh melalui penyebaran angket kepada 52 responden anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* yang bertindak sebagai sampel. Untuk mempermudah proses penelitian, maka peneliti membagi anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera berdasarkan beberapa karakteristik, diantaranya:

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.2**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	34	65%
Perempuan	18	35%
Total	52	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan table diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 34 atau 65% sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 18 atau 35%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang lebih dominan menggunakan pembiayaan *bai' bitsman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera adalah anggota laki-laki dari pada anggota perempuan, karena laki-laki adalah kepala rumah tangga yang berkewajiban mencari nafkah untuk keluarga.

2. Karakteristik berdasarkan usia

Tabel 4.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase
20-30	3	6%
31-40	11	21%
41-50	20	38%
>51	18	35%
Total	52	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia pada pembiayaan *bai' bitsaman ajil* didominasi

oleh responden dengan usia 41-50 tahun. Dimana responden yang memiliki usia 41-50 tahun sebanyak 20 anggota atau 38%, usia >51 tahun sebanyak 18 anggota atau 35%, usia 31-40 tahun sebanyak 11 anggota atau 21%, dan usia 20-30 tahun sebanyak 3 anggota atau 6%. Tingginya persentase pada rentan usia 41-50 menunjukkan bahwa pada usia ini orang-orang harus tetap bekerja keras untuk dapat bertahan dalam memenuhi kebutuhan keluarga.

3. Karakteristik berdasarkan pendidikan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	6	12%
SLTP	10	19%
SLTA	25	48%
Diploma/Sarjana	11	21%
Total	52	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah, 2018

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa responden yang menjadi anggota pada pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 25 anggota atau 48%, sedangkan untuk responden berpendidikan terakhir Diploma/Sarjana berjumlah 11 anggota atau 21% dan responden berpendidikan terakhir SLTP berjumlah 10 anggota atau 19%. Sedangkan untuk responden paling sedikit adalah responden dengan pendidikan terakhir SD yaitu 6 anggota atau setara 12%. Hal ini menunjukkan bahwa anggota dengan pendidikan rendah memerlukan pembiayaan *bai' bitsaman ajil* sebagai modal usaha mengingat peluang

kerja yang semakin rendah dan didominasi oleh masyarakat yang berpendidikan tinggi sehingga mereka perlu menciptakan peluang kerja tersendiri.

4. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pegawai Negeri Sipil	5	10%
Pedagang	11	21%
Petani	9	17%
Wiraswasta	10	19%
Lain-lain	17	33%
Total	52	100%

Sumber: Data primer penelitian diolah, 2018

Dilihat dari table diatas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera didominasi oleh responden dengan pekerjaan lain-lain. Dimana anggota pembiayaan dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 17 anggota atau 33%, pedagang sebanyak 11 anggota atau 21%, wiraswasta sebanyak 10 anggota atau 19%, petani sebanyak 9 anggota, dan terendah adalah PNS sebesar 5 anggota atau 10%.Beragamnya jenis pekerjaan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera menunjukkan bahwa pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dapat digunakan oleh berbagai kalangan baik masyarakat kalangan atas, menengah maupun masyarakat kalangan bawah.

C. Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel *independent* (bebas) yaitu kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi, serta variabel *dependent* (terikat) yaitu kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Dari ke empat variabel tersebut dibentuk sebuah angket penelitian yang disebarakan kepada para responden yang terdiri dari 20 pertanyaan yang terbagi kedalam empat kategori yaitu:

1. 5 (lima) pertanyaan digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1)
2. 5 (lima) pertanyaan digunakan untuk mengetahui pengaruh harga (X_2)
3. 5 (lima) pertanyaan digunakan untuk mengetahui pengaruh biaya administrasi (X_3)
4. 5 (lima) pertanyaan untuk mengetahui pengaruh kepuasan anggota (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui gambaran tanggapan dari seluruh responden sebagaimana berikut ini:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Tabel 4.6
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kualitas Pelayanan

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{1.1}$	17	33%	33	63%	2	4%	0	0%	0	0%
$X_{1.2}$	15	29%	33	63%	4	8%	0	0%	0	0%
$X_{1.3}$	20	38%	27	52%	4	8%	1	2%	0	0%
$X_{1.4}$	19	36%	28	54%	4	8%	1	2%	0	0%
$X_{1.5}$	16	31%	33	63%	3	6%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer penelitian diolah, 2018

Dari table 4.6 dapat diketahui tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan (X_1) terdiri dari 5 item pernyataan. Pertama ($X_{1.1}$) yaitu fasilitas yang disediakan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera memadai untuk kegiatan transaksi pembiayaan mendapatkan respon sangat setuju 33%, setuju 63%, netral 4% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Kedua ($X_{1.2}$) yaitu karyawan dapat diandalkan dalam menangani permasalahan anggota mendapatkan respon sangat setuju 29%, setuju 63%, netral 8%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju ataupun sangat tidak setuju. Ketiga ($X_{1.3}$) yaitu karyawan mampu melayani kebutuhan anggota secara cepat dan tepat mendapatkan respon sangat setuju 38%, setuju 52%, netral 8%, tidak setuju 2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Keempat ($X_{1.4}$) yaitu karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan sesuai bidangnya sehingga mampu melayani secara baik mendapatkan respon sangat setuju 36%, setuju 54%, netral 8%, tidak setuju 2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Kelima ($X_{1.5}$) yaitu karyawan mampu melayani kebutuhan anggota secara cepat dan tepat mendapatkan respon sangat setuju 31%, setuju 63%, netral 6% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

2. Harga (X_2)

Tabel 4.7
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Harga

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{2.1}$	21	40%	28	54%	3	6%	0	0%	0	0%
$X_{2.2}$	17	33%	33	63%	2	4%	0	0%	0	0%
$X_{2.3}$	21	40%	27	52%	4	8%	0	0%	0	0%
$X_{2.4}$	18	35%	27	52%	6	11%	1	2%	0	0%
$X_{2.5}$	15	29%	25	48%	11	21%	1	2%	0	0%

Sumber : Data primer penelitian diolah, 2018

Dari table 4.7 dapat diketahui tanggapan responden mengenai variabel harga (X_2) terdiri dari 5 item pernyataan. Pertama ($X_{2.1}$) yaitu penentuan harga produk BBA sesuai dengan kesepakatan bersama mendapatkan respon sangat setuju 40%, setuju 54%, netral 6%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Kedua ($X_{2.2}$) yaitu harga produk BBA terjangkau bagi para anggota mendapatkan respon sangat setuju 33%, setuju 63%, netral 4%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Ketiga ($X_{2.3}$) yaitu harga produk BBA mampu bersaing dan sesuai kemampuan anggota mendapatkan respon sangat setuju 40%, setuju 52%, netral 8%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Keempat ($X_{2.4}$) yaitu harga produk BBA sesuai manfaat yang dirasakan anggota mendapatkan respon sangat setuju 35%, setuju 52%, netral 11%, tidak setuju 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Kelima ($X_{2.5}$) yaitu harga produk BBA sesuai dengan

kualitas produk yang diterima mendapatkan respon sangat setuju 29%, setuju 48%, netral 21%, tidak setuju 2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

3. Biaya Administrasi (X_3)

Tabel 4.8
Frekuensi Jawaban Angket Variabel Biaya Administrasi

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
$X_{3.1}$	18	35%	30	57%	4	8%	0	0%	0	0%
$X_{3.2}$	15	29%	37	71%	0	0%	0	0%	0	0%
$X_{3.3}$	21	40%	27	52%	3	6%	1	2%	0	0%
$X_{3.4}$	19	37%	30	58%	3	6%	0	0%	0	0%
$X_{3.5}$	23	44%	27	52%	2	4%	0	0%	0	0%

Sumber : Data primer penelitian diolah, 2018

Dari table 4.8 dapat diketahui tanggapan responden mengenai variabel biaya administrasi (X_3) terdiri dari 5 item pernyataan. Pertama ($X_{3.1}$) yaitu besar biaya administrasi pembiayaan BBA sesuai dengan kenyataan mendapatkan respon sangat setuju 35%,setuju 57%,netral 8% dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Kedua ($X_{3.2}$) yaitu prosentase biaya administrasi pembiayaan BBA didasarkan nilai pembiayaan karena dianggap paling sesuai real biaya mendapatkan respon sangat setuju 29%, setuju 71%, dan tidak ada responden yang menyatakan netral, tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Ketiga ($X_{3.3}$) yaitu pembayaran biaya administrasi pembiayaan tidak membebani pihak anggota mendapatkan respon sangat setuju 40%, setuju 52%,netral 6%,tidak setuju 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan

sangat tidak setuju. Keempat ($X_{3,4}$) yaitu pengambilan biaya administrasi mempermudah proses pencairan pembiayaan BBA mendapatkan respon sangat setuju 37%, setuju 57%, netral 6%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Kelima ($X_{3,5}$) yaitu biaya administrasi yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima anggota mendapatkan respon sangat setuju 44%, setuju 52%, netral 4%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

4. Kepuasan Anggota (Y)

Tabel 4.9

Frekuensi Jawaban Angket Variabel Kepuasan Anggota

Item	Skor Jawaban									
	SS		S		N		TS		STS	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y _{.1}	21	40%	28	54%	2	4%	1	2%	0	0%
Y _{.2}	19	36%	30	58%	3	6%	0	0%	0	0%
X _{.3}	22	42%	27	52%	3	6%	0	0%	0	0%
X _{.4}	23	44%	28	54%	1	2%	0	0%	0	0%
X _{.5}	17	32%	29	56%	4	8%	2	4%	0	0%

Sumber : Data primer penelitian diolah, 2018

Dari table 4.9 dapat diketahui tanggapan responden mengenai variabel kepuasan anggota (Y) terdiri dari 5 item pernyataan. Pertama (Y_{.1}) yaitu pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan anggota mendapatkan respon sangat setuju 40%, setuju 54%, netral 4%, tidak setuju 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Kedua (Y_{.2}) yaitu produk pembiayaan BBA yang diterima sesuai dengan harapan anggota mendapatkan respon sangat setuju 36%, setuju 58%, netral 6%, dan

tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju.

Ketiga (Y₃) yaitu fasilitas yang disediakan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera sesuai dengan harapan anggota mendapatkan respon 42% sangat setuju, setuju 52%, netral 6%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Keempat (Y₄) yaitu anggota berminat berkunjung kembali menggunakan pembiayaan BBA karena harga dan biaya administrasi yang ditentukan terjangkau mendapatkan respon sangat setuju 44%, setuju 54%, netral 2%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Kelima (Y₅) yaitu anggota bersedia merekomendasikan kepada pihak lain karena pelayanan dan fasilitas yang diberikan Koperasi Podo Joyo Sejahtera memuaskan mendapatkan respon sangat setuju 32%, setuju 56%, netral 8%, tidak setuju 4%, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

D. Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah tiap item pernyataan benar-benar mampu mengungkap variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel memiliki tingkat akurasi yang tinggi. Analisis data yang digunakan pertama kali untuk mengukur valid atau tidaknya

kuisisioner yang disebarkan yaitu menggunakan metode *coraletion person*.

Berikut hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	<i>Pearson Correlation</i>	R _{tabel} (N=50)	Taraf Signifikansi 5%	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	X _{1.1}	0,606	0,273	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,787	0,273	0,000	Valid
	X _{1.3}	0,753	0,273	0,000	Valid
	X _{1.4}	0,792	0,273	0,000	Valid
	X _{1.5}	0,387	0,273	0,005	Valid
Harga (X ₂)	X _{2.1}	0,650	0,273	0,000	Valid
	X _{2.2}	0,740	0,273	0,000	Valid
	X _{2.3}	0,720	0,273	0,000	Valid
	X _{2.4}	0,826	0,273	0,000	Valid
	X _{2.5}	0,667	0,273	0,000	Valid
Biaya Administrasi (X ₃)	X _{3.1}	0,739	0,273	0,000	Valid
	X _{3.2}	0,793	0,273	0,000	Valid
	X _{3.3}	0,710	0,273	0,000	Valid
	X _{3.4}	0,761	0,273	0,000	Valid
	X _{3.5}	0,711	0,273	0,000	Valid
Kepuasan Anggota (Y)	Y _{.1}	0,618	0,273	0,000	Valid
	Y _{.2}	0,762	0,273	0,000	Valid
	Y _{.3}	0,774	0,273	0,000	Valid
	Y _{.4}	0,813	0,273	0,000	Valid
	Y _{.5}	0,687	0,273	0,000	Valid

Sumber: Hasil Output SPSS 22 diolah, 2018

Berdasarkan table 4.10 dapat diketahui bahwa seluruh item variabel adalah valid karena memenuhi kriteria validitas yaitu nilai *person correlation* dari seluruh item lebih besar dari 0,3 dan nilai *person correlation* dari seluruh item $> r_{\text{tabel}}$ (0,273) serta Sig. dari keseluruhan item menunjukkan nilai $\leq 0,05$. Dalam penelitian ini berarti bahwa seluruh item dalam instrument kualitas pelayanan (X₁), harga (X₂), biaya

administrasi (X_3) dan kepuasan anggota (Y) memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur secara tepat.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran instrument tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*, instrument dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar $> 0,6$. Adapun hasil uji reabilitas dengan menggunakan program SPSS dalam penelitian ini :

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
X_1	0,695	Reliabel
X_2	0,762	Reliabel
X_3	0,786	Reliabel
Y	0,769	Reliabel

Sumber: Hasil Output SPSS 22 diolah, 2018

Berdasarkan table 4.11 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), biaya administrasi (X_3) dan kepuasan anggota (Y) adalah reliable, karena nilai *Alpha Cronbach's* dari masing-masing variabel adalah $> 0,60$. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua instrument memenuhi persyaratan reliable secara statistik sehingga dapat menunjukkan ukuran yang dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi antar variabel bebas. Model regresi yang baik harus bebas dari gejala multikolinieritas. Dikatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas dapat dikoreksi dengan metode *tolerance* $> 0,10$ dan *variance inflation factor* (VIF) < 10 . Dari perhitungan regresi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinierity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,726	1,377
Harga (X ₂)	0,940	1,063
Biaya Administrasi(X ₃)	0,716	1,396

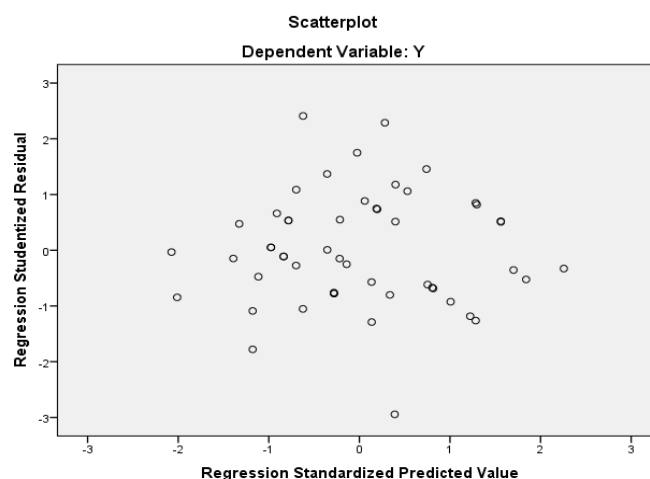
Sumber: Hasil output SPSS 22 diolah, 2018

Dari tabel 4.12 dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari setiap variabel independen $> 0,10$ yaitu nilai kualitas pelayanan (X₁) adalah 0,726, nilai harga (X₂) adalah 0,940, dan nilai biaya administrasi(X₃) adalah 0,716. Sedangkan untuk nilai VIF dari setiap variabel independen < 10 yaitu nilai kualitas pelayanan (X₁) adalah 1,377, nilai harga (X₂) adalah 1,063, dan nilai biaya administrasi (X₃) adalah 1,396. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut dengan homokedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar pada *scatterplot*. Dari hasil uji korelasi *spearman* diperoleh hasil sebagai berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2018

Dari gambar 4.1 pada *scatterplot* model di atas terlihat titik-titik yang tidak membentuk pola tertentu, dimana titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y (kepuasan anggota). Hasil dari grafik tersebut tidak dapat dibaca dengan jelas maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Untuk mengetahui data memiliki distribusi normal menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* dengan membandingkan nilai Sig. dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05$). Jika nilai sig. atau signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal, sedangkan jika nilai sig. atau signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal. Maka untuk mengetahui normalitas data disajikan table sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		52
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,44889635
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,076
	Negative	-,083
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2018

Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa uji normalitas dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel berdistribusi normal, hal ini diperoleh dari nilai probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Jadi dapat disimpulkan bahwa

data penelitian adalah berdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menentukan hubungan sebab akibat antara satu variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi terhadap variabel dependen kepuasan anggota. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS 22. Secara ringkas hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,016	2,818		-,360	,720
Kualitas_Pelayanan	,474	,120	,433	3,958	,000
Harga	,238	,093	,247	2,570	,013
Biaya_Administrasi	,347	,116	,329	2,985	,004

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2018

Berdasarkan hasil pengamatan pengujian parameter individual diatas, maka dapat diketahui persamaan regesi yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = -1,016 + 0,474 X_1 + 0,238 X_2 + 0,347 X_3$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Koefisien konstanta sebesar -1,016 menunjukkan bahwa apabila tidak terdapat variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan biaya administrasi (X_3) maka kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* (Y) pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera akan mengalami penurunan sebesar -1,016. Artinya tingkat kepuasan anggota akan berkurang jika kualitas pelayanan, harga dan biaya pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera tidak terjadi perubahan atau bahkan tidak ada, sehingga tidak dapat memenuhi harapan anggota.
- b. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,474, menyatakan bahwa apabila kualitas pelayanan (X_1) mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan anggota (Y) sebesar 0,474 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan karyawan baik berupa fasilitas yang memadai, kehandalan dalam melayani, pelayanan yang cepat dan tepat, kemampuan dan pengetahuan yang sesuai bidangnya serta keramahan dalam melayani akan menambah tingkat kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsman ajil*. Dan sebaliknya, jika variabel kualitas pelayanan (X_1) mengalami penurunan satu satuan, maka kepuasan anggota juga mengalami penurunan sebesar 0,474.
- c. Koefisien regresi harga (X_2) sebesar 0,238 menyatakan bahwa apabila harga (X_2) mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan anggota (Y) sebesar 0,238 dengan asumsi

nilai variabel lain tetap. Artinya semakin tepat penentuan harga dalam pembiayaan *bai' bitsaman ajil* dengan memperhatikan daya saing harga, keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan produk dan sesuai dengan manfaat yang diharapkan anggota dapat meningkatkan kepuasan anggota dalam menggunakan pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Dan sebaliknya, jika variabel harga (X_2) mengalami penurunan satu satuan, maka kepuasan anggota juga mengalami penurunan sebesar 0,238.

- d. Koefisien regresi biaya administrasi (X_3) sebesar 0,347 menyatakan bahwa apabila biaya administrasi (X_3) mengalami peningkatan (membaik) satu satuan maka akan meningkatkan nilai kepuasan anggota (Y) sebesar 0,347 dengan asumsi nilai variabel lain tetap. Artinya semakin adil pengambilan biaya administrasi yang dibayarkan anggota sesuai dengan kenyataan biaya, tidak membebani anggota, keterkaitan biaya administrasi dengan besar nilai pembiayaan menyatakan biaya yang sesungguhnya, sesuai dengan kemudahan dan kualitas pelayanan yang diterima anggota dalam proses pembiayaan akan meningkatkan kepuasan anggota dalam menggunakan pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Dan sebaliknya, jika variabel biaya administrasi (X_3) mengalami penurunan satu satuan, maka kepuasan anggota juga mengalami penurunan sebesar 0,347.
- e. Tanda (+) menandakan arah hubungan yang searah, sedangkan tanda (-) menunjukkan arah hubungan yang berbanding terbalik antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).

f. Dari hasil uji regresi dapat dilihat bahwa variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan anggota dari ketiga variabel di atas adalah kualitas pelayanan. Diketahui dari nilai koefisien beta yang paling besar yaitu 0,474. Artinya kepuasan anggota (Y) lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X_1) dibandingkan dengan variabel lainnya. Koefisien beta yang dimiliki kualitas pelayanan (X_1) bernilai positif, hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera Blitar maka semakin meningkatkan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*.

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan, harga dan biaya administrasi secara serentak mempengaruhi kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsman ajil*. Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 22 dapat dilihat nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 ^a	.583	.557	1.49349
a. Predictors: (Constant), Biaya_Administrasi, Harga, Kualitas_Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan_Anggota				

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2018

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,763 ini menunjukkan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2),

dan biaya administrasi (X_3) terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsman ajil* (Y) adalah kuat. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dilihat dari nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,557, artinya kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan biaya administrasi (X_3) memiliki pengaruh sebesar 55,7% terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsman ajil* (Y) pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera. Sedangkan sisanya sebesar 44,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F. Uji t dilakukan untuk membuktikan pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan uji F dilakukan untuk membuktikan pengaruh secara serentak atau bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat pengaruh dari tiap-tiap variabel independen secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Dimana jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dikatakan berpengaruh signifikan, atau dapat dilihat dari nilai $Sig. < \alpha$ (0,05) maka secara parsial variabel independen dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H_0 artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.16
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,016	2,818		-,360	,720
Kualitas_Pelayanan	,474	,120	,433	3,958	,000
Harga	,238	,093	,247	2,570	,013
Biaya_Administrasi	,347	,116	,329	2,985	,004

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2018

Untuk mencari t_{table} digunakan cara yaitu $\alpha = 0,05$, $df = n-k$, dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel, maka dari cara perhitungan tersebut diperoleh t_{table} sebesar 2,009.

1) Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,958 dan t_{table} sebesar 2,009, karena $t_{hitung} > t_{table}$ ($3,958 > 2,009$) serta nilai Sig. $0,013 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil*. Hal ini menjadi cukup bukti bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang berarti dalam pemenuhan kepuasan anggota

pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.

2) Variabel Harga (X_2)

Berdasarkan uji t variabel harga diperoleh t_{hitung} sebesar 2,570 dan t_{table} sebesar 2,009, karena $t_{hitung} > t_{table}$ ($2,570 > 2,009$) serta nilai Sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera. Hal ini menjadi cukup bukti bahwa harga secara parsial memiliki pengaruh yang berarti dalam pemenuhan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.

3) Variabel Biaya Administrasi (X_3)

Berdasarkan uji t variabel biaya administrasi diperoleh t_{hitung} sebesar 2,985 dan t_{table} sebesar 2,009, karena $t_{hitung} > t_{table}$ ($2,985 > 2,009$) serta nilai sig. $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya biaya administrasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera. Hal ini menjadi cukup bukti bahwa biaya administrasi secara parsial memiliki pengaruh yang berarti dalam pemenuhan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* pada Koperasi Syariah Podo Joyo Sejahtera.

b. Uji Hipotesis Secara Simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara keseluruhan variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan biaya administrasi (X_3) mempunyai pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* (Y). Dimana jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dikatakan signifikan, atau dapat dilihat dari nilai $Sig. < \alpha$ (0,05) maka secara simultan variabel independen dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Gambar 4.17

Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	149,455	3	49,818	22,335	,000 ^b
Residual	107,064	48	2,231		
Total	256,519	51			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Anggota

b. Predictors: (Constant), Biaya_Administrasi, Harga, Kualitas_Pelayanan

Sumber: Hasil Output SPSS 22, 2018

Berdasarkan gambar 4.17 diatas diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 22,335 dengan $Sig.$ 0,000 dan dari tingkat keabsahan $(n-k) 52-4 = 48$, diperoleh F_{tabel} sebesar 2,800. Dengan demikian dapat diketahui jika $F_{hitung} 22,335 > F_{tabel} 2,800$ dan $Sig. < 5\%$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, artinya bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan biaya administrasi (X_3) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsman ajil*

(Y) pada Koperasi Syariah Podo Juyo Sejahtera. Hal ini menjadi cukup bukti bahwa kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan biaya administrasi (X_3) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang berarti dalam menciptakan kepuasan anggota pembiayaan *bai' bitsaman ajil* (Y) pada Koperasi Syariah Podo Juyo Sejahtera.