BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek penelitian

1. Sejarah KSPPS BTM Surya Madinah

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

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

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

BTM Surya Madinah awalnya beralamatkan di jalan Wakhid Hasyim No. 62 kemudian pada tanggal 1 Mei 2006 pindah di jalan Wakhid Hasyim No. 48 sampai sekarang. KSPPS BTM Surya Madinah memiliki beberapa kantor pelayanan dan kantor kas yang terdapat dikecamatan Rejotangan, Pucanglaban, Tanggunggunung, Pakel, Gondang, Pagerwojo, Ngantru, Pojok ngantru, Pucung Lor Ngantru.

Produk yang dimiliki oleh KSPPS BTM Surya Madinah adalah dari penyaluran dana ada pembiayan mudharabah, pembiayaan murabahah, pembiayaan musyarakah, IMBT dan Qordh. Sedangkan untuk produk penghimpunan dana ada tabungan wadiah, depositi berjangka, dan berbagai produk lain seperti produk simpana arisan dan simpanan haji.

KSPPS BTM Surya Madinah memberikan pinjaman modal kepada para pengusaha kecil dan mikro dengan sistem bagi hasil dengan sistem syariah, terbukti KSPPS BTM Surya Madinah makin berkembang dan diminati masyarakat sebagai lembaga keuangan alternatif.[124]

2. Visi dan MisiKSPPS BTM Surya Madinah

a. Visi KSPPS BTM Surya Madinah

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

[124]Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2015

b. Misi KSPPS BTM Surya Madinah

1) Menyediakan jasa layanan keuangan kepada anggota dan calon anggota serta Anggota Luar Biasa.
2) Meningkatkan pendapatan anggota khususnya dan calon anggota serta anggota Luar Biasa.
3) Mensejahterakan anggota khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.
4) Memperluas dan memperbesar pangsa pasar usaha anggota dan calon anggota
5) Membangun kesadaran masyarakat akan kehidupan bergotong royong dalam melakukan aktivitas usahanya.[125]

3. Kegiatan Usaha KSPPS BTM Surya Madinah

a. Menjalankan usaha di bidang simpan pinjam secara berkelanjutan.
b. Layanan jasa pembayaran rekening listrik, telefon, PAM, dan kegiatan pelatihan, pemdidikan, informasi untuk kepentingan pengelola, pengurus, pengawas, anggota dan masyarakat.
c. Menjalankan usaha dibidang pembiayaan pemilikan kendaraan dan barang konsumtif.[126]

4. Landasan Hukum KSPPS BTM Surya Madinah

KSPPS BTM Surya Madinah merupakan koperasi Primer yang didirikan oleh warga masyarakat, warga Persyarikatan serta Majelis

[125] *Ibid*
[126] *Ibid*

Ekonomi Muhammadiyah PDM Tulungagung yang kegiatan usahanya berdasarkan pola syariah. Adapun dasar pendirian KSPPS BTM Surya Madinah adalah:

a. Undang-undang Republik IndonesiaNomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian.
b. Peraturan Pemerintah Republik IndonesiaNomor 9 tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.
c. Peraturan Pemerintah Republik IndonesiaNomor 33 tahun 1998 tentang Pelaksanaan Modal Penyertaan pada Koperasi.
d. Keputusan Menteri Koperasi & PPK Republik Indonesia Nomor: 019/BH/MI/VII/1998 tanggal 24 Juli 1998.
e. Keputusan Menteri Negara Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Republik IndonesiaNomor: 20/PAD/MENEG I/II/2002 tertanggal 15 Februari 2002.
f. Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) tanggal 10 September 2004.
g. Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 11/Per/M.KUKM/IX/2015 Tentang Petunjuk pelaksanaan Pemupukan Modal Penyertaan pada Koperasi

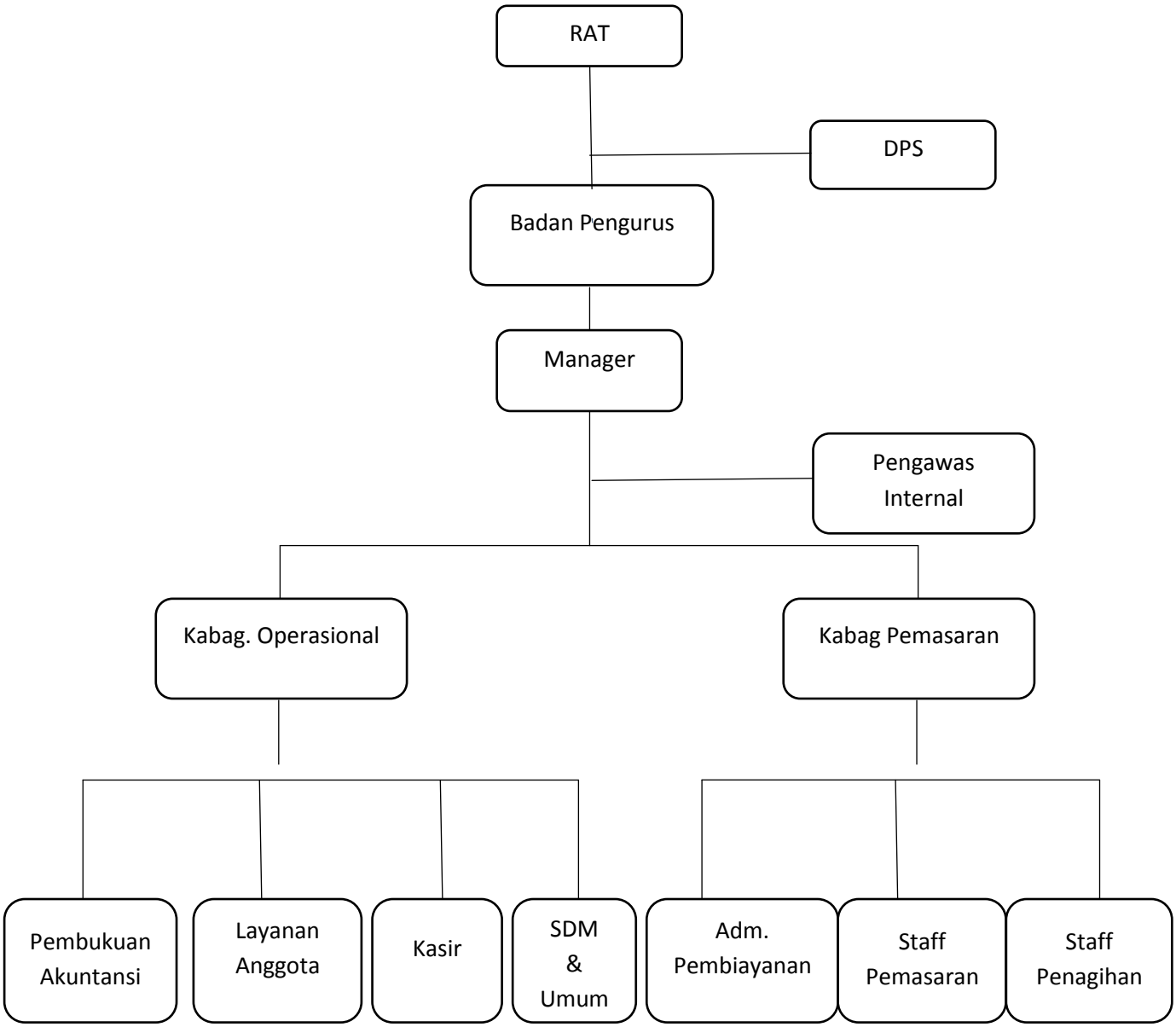
h. Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 16/Per/M.KUKM/IX/2015, tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah.[127]

[127] *Ibid*

5. Struktur Organisasi KSPPS BTM Surya Madinah

Struktur Organisasi Koperasi Keuangan Syariah

BTM Surya Madinah



Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPP BTM Surya Madinah[128]

[128]Pedoman Standar Operasional Prosedur KSPPS BTM Surya Madinah

6. Susunan Pengelola KSPPS BTM Surya Madinah

Untuk menjalankan roda organisasi, KSPPS BTM Surya Madinah dikendalikan oleh Dewan Pengawas, dan dewan pengurus sebagai berikut:[129]

a. Badan Pengawas Syariah

Koordinator	: Drs. Arief Sujono Pribadi
Anggota	: Marsyudi Al Asyhari, S.Sos
	dr. Bahrudin Budi Santoso

b. Badan Pengurus

Ketua	: Ir. Agus Imam Masa Widigda
Sekretaris	: Ir. Bunaya Fauzi Jauhar
Bendahara	: Drs. Dwi Sunarto

c. Susunan Pengelola

Susunan Pengelola	: Nur Syamsu, S.E
Manager Cabang	: Drs. Dwi Purnanto
	: Hudawi Abror, S.E
	: Subhan Subhi, S.Ag
Kabag Marketing	: Imam Rubai
SDM dan Umum	: Onang Guncahyo
Staf Marketing	: Bambang Marketing, S.E
	: Arief Hermawan
	: Sri Ari Rofiana

[129]Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2015

	: Dewi Asna D.
	: Adi Sulistyono
	: M. Andrian
	: Andri
	: Vetri Liana Wati
	: Eva Nasrul Ghozi, S.E
	: Arip Wahyudi, S.E
	: Mugianto
	: Ahmad Rizani
	: Suwanto
	: Agus Irfan
	: Dendhi Agung N.
Akunting	: Erdianingsih Tri Oktasari
	: Henik Rahayu
	: Hairina Widayanti, S.E
	: Nina Noviani
Kasir	: Enik Martapia
	: Marpiah
	: Enik Nur Ngaini
	: Dwi Afi’ah
	: Novia Ika J.
	: Nur Bainah
	: Rista Wijayanti

: Zulia Kurniawati

7. **Standar Operasional Prosedur KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung**[130]

   a. **Manager KSPPS BTM Surya Madinah**

      1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah badan pengurus, membawahi langsung kepada bagian Kabg. Operasional, Kabag. Pemasaran, dan Pengawasan Internal.

      2) Fungsi Utama Jabatan: Memimpin usaha, merencanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan, melindungi, dan membina hubungan kerjasama eksternal dan internal KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung.

      3) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok: Menjabarkan kebijakan umum, menyusun, menhasilkan rancangan anggaran, menyetujui pembiayaan, mengelola dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan, mengamankan harta kekayaan, menyelenggarakan penilaian prestasi kerja karyawan, menandatangani dan menyetujui permohonan pembiayaan, dan mengawasi operasional kantor cabang.

   b. **Pengawasan Internal**

      1) IdentitasJabatan: Posisi dalam organisasi dibawah manager KSPPS BTM Surya Madinah

[130]Pedoman Standar Operasional Prosedur KSPPS BTM Surya Madinah

2) Fungsi Utama Jabatan: Pengumpulan data/informasi, pencatatan, pengumpulan, segala transaksi operasional, proses pembiayaan, memonitor kegiatan transaksi operasional dan pembiayaan.

3) Tanggung Jawab: Memberikan internal memorandum kepada manager, memberikan informasi dan bertanggungjawab dalam hal pengarsipan bukti-bukti nota transaksi, membuat laporan harian sampai tahunan.

4) Tugas-Tugas Pokok: Melakukan pemeriksaan bahwa semua kebijakan benar dijalankan, melakukan penilaian kualitas pelaksanakan tugas tiap unit, memberikan rekomendasi untuk bidang operasional prosedur dan bidang lainnya, membuat laporan yang berkaitan dengan hasil pemeriksaan kegiatan.

c. Kepala Bagian Operasional

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah manager, sejajar Kabag. Pemasaran, membawahiseksi akuntansi, layanan mitra usaha, kasir, SDM & Umum.

2) Fungsi Utama Jabatan: Merencanakan, mengarahkan, mengontrol dan mengevaluasi seluruh aktivitas dibidang operasional.

3) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok: Terselenggaranya pelayanan yang memuaskan, terevaluasi dan terselesaikanya seluruh permasalahan, terbitnya laporan keuangan, terarsipkanya seluruh dokumen, terselenggaranya absensi kehadiran.

d. Kasir

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah Kabag. Operasional.
2) Fungsi Utama Jabatan: Merencanakan dan melaksanakan seluruh transaksi yang sifatnya tunai.
3) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok: Mengelola fisik kas dan terjaganya keamanan kas, terselesaikannya laporan kas harian, tersedianya laporan arus kas pada akhir bulan, menerima setoran dan penarikan tabungan serta simpanan berjangka.

e. SDM & Umum

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah Kabag. Operasional
2) Fungsi Utama Jabatan: Melakukan pengadministrasian dan pemeliharaan data karyawan, memberikan layanan kepada karyawan.
3) Tanggung Jawab: Dalam hal pengadministrasian dan pemeliharaan data karyawan, pengelolaan inventaris, melakukan kegiatan administrasi pembukuan saldo rekening simpanan harian.
4) Tugas-Tugas Pokok: Memberikan layanan kepada karyawan, melakukan kegiatan administrasi, melakukan aktivitas hubungan eksternal, melakukan pengadministrasian dan pemeliharaan data karyawan.

f. Layanan Mitra Usaha / Customer Service

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah Kabag Operasional.
2) Fungsi Utama Jabatan: Memberikan pelayanan prima kepada mitra, memberikan informasi hak an kewajiban anggota.
3) Tanggunggung Jawab dan Tugas Pokok: Pelayanan terhadap pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan simpanan berjangka, pengarsipan tabungan dan simpanan berjangka, penghitungan bagi hasil dan pembukuannya, pelaporan tentang perkembangan dana masyrarakat, register awal pengajuan pembiayaan/ ilustrasi/wawancara.

g. Akuntansi/Pembukuan

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah Kabag. Operasional.
2) Fungsi Utama Jabatan: Mengelola administrasi keuangan hingga ke pelaporan keuangan.
3) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok: Pembuatan laporan keuangan, pengarsipan laporan keuangan dan berkas-berkas yang berkaitan secara langsung dengan keuangan, menyiapkan laporan-laporan untuk keperluan analisis keuangan lembaga, dan pengeluaran dan penyimpanan uang dari dan ke brankas.

h. Kepala Bagian Pemasaran

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah manager, sejajar Kabg. Operasional, membawahi seksi Adm. Pembiayaan, Staf Pemasaran dan Staf Penagihan.
2) Fungsi Utama Jabatan: Merencakan, mengarahkan serta mengevaluasi target financing dan funding serta memastikan strategi yang digunakan.
3) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok: Tercapainya target pemasaran baik funding, financing maupun collecting. Terselenggaranya rapat pemasaran dan terselesaikanya permasalahan ditingkat pemasaran, menilai dan mengevaluasi kinerja bagian pemasaran, bertanggug jawab dalam proses pengajuan pembiayaan dan melakukan penilaian terhadap potensi pasar dan pengembangan pasar serta proses penyelesaian pembiayaan bermasalah, pengarsipan bukti Nota Debet dan Nota Kredit.

i. Staf Pemasaran

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah Kabag. Pemasaran.
2) Fungsi Utama Jabatan: Melayani pengajuan pembiayaan, melakukan analisis kelayakan, melayani permohonan penyimpanan dana dengan bekerja sama dengan bagian Layanan Mitra Usaha, melakukan sosialisasi seluruh produk.

3) Tanggungn Jawab & Tugas Pokok: Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah diproses, memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat, memastikan proses penyimpanan dana telah dilakukan dnegan tepat, membantu terselesaikannya pembiayaan bermasalah, melihat peluang dan potensi pasar, melakukan monitoring atas ketepatan alokasi dana.

j. Administrasi Pembiayaan

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah Kabag. Pemasaran.

2) Fungsi Utama Jabatan: Mengelola administrasi data mitra usaha, melakukan proses pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan, membuat akad-akad dan suart-surat perjanjian lain.

3) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok: Penyiapan administrasi pencairan pembiayaan, pengarsipan seluruh berkas pembiayaan, pengarsipan jaminan pembiayaan, penerimaan angsuran dan pelunasan pembiayaan, penyiapan kupon dan kontrol terhadap kupon, pembuatan laporan pembiayaan, membuat surat teguran keapda mitra yang akan jatuh tempo, membuat surat perjanjian, pemeliharaan arsip, mengontrol masa berlaku persyaratan administrasi pemohon.

k. Staf Penagihan

1) Identitas Jabatan: Posisi dalam organisasi dibawah Kabg. Pemasaran.

2) Fungsi Utama Jabatan: Melakukan penagihan terhadap angsuran pembiayaan yang bermasalah maupun tidak bermasalah, memberikan jalan keluar penyelesaian bagi mitra usaha yang bermasalah serta melakukan tindakan penarikan, penyitaan, penjualan jaminan.

3) Tanggung Jawab dan Tugas Pokok: Memastikan angsuran yang harus dijemput telah ditagih sesuai dengan waktunya, Memastikan tidak ada selisish antara dana yang dijemput dengan dana yang disetorkan, menyelesaikan pembiayaan yangbermasalah.

8. Produk-Produk KSPPS BTM Surya Madinah

Produk pembiayaan di BTM Surya Madinah Tulungagung ada 5 jenis pembiayaan yaitu:[131]

a. Pembiayaan Mudharabah

Yaitu pembiayaan dengan sirkah/kerjasama antara BMT dengan anggota yang menjalankan usaha dengan modal seluruhnya berasal dari BMT, dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan antara pihak BMT dengan anggota.

b. Pembiayaan Murabahah

Yaitu sistem pembiayaan dengan akad jual beli, dimana anggota membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian anggota membelinya di BMT dengan

[131]*Ibid*

pembayaran dibelakang atau jatuh tempo, besarnya harga dan lama pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan dari pihak BMT dengan anggota.

c. Pembiayaan Musyarakah

Yaitu pembiayaan dengan akad sirkah/kerjasama anatara BMT dengan anggota dimana modal tidak seluruhnya (sebagian) dari BMT, dalam jangka waktu tertentu hasil keuntungan usaha akan dibagi sesuai kesepakatan antara BMT dengan anggota.

d. Pembiayaan Bai' Bitsaman Ajil

Yaitu sistem pembiayaan akad jual beli, dimana nasabah membutuhkan barang (alat sarana usaha) dan BMT menyediakan barangnya. Kemudian anggota membeli di BMT dengan pembayaran diangsur. Mengenai besar angsuran dan lamanya pembayaran ditentukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.

e. Pembiayaan Qordhul Hasan

Yaitu pembiayaan yang tidak memungut bagi hasil kepada anggota (peminjam). Dan jika bamgkrut yang bersangkutan akan dibebaskan dari pinjaman. Pinjaman ini diberikan dalam keadaan tertentu misalnya orang miskin, orang sakit, untuk *fii sabili lillah*, biaya sekolah dan untuk dakwah.

Produk penghimpunan dana atau macam-macam tabungan di BTM Surya Madinah Tulungagung yaitu :[132]

1) Tabungan Wadiah
2) Deposito Mudharabah Berjangka
3) Simpanan Arisan
4) Simpanan Haji

B. Deskripsi Data Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah penabung dari KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung yang berjumlah 3.174 orang. Adapun sampel yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden dengan tehnik *probability sampling* dengan *sampel random* atau sampel yang diambil secara acak dan rumus yang digunakan untuk menghitung sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin (10%). Setiap responden diberikan angket untuk memberikan jawaban atas pernyataan yang telah disediakan.

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini, maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Adapun gambaran karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 karakteristik, diantaranya yakni:

[132]Buku Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) BTM Surya Madinah Tulungagung Tahun 2015

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
1	Laki-laki	43	43%
2	Perempuan	57	57%
Total		100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah 2017

Dari tabel diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada nasabah KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung hasilnya adalah 43 orang atau 43% untuk responden jeins kelamin laki-laki dan 57 orang atau 57% untuk responden jenis kelamin perempuan. Terdapat perbandingan jumlah nasabah tabungan antara laki-laki dan perempuan, dimana nasabah perempuan lebih banyak 14% dibandingkan dengan nasabah laki-laki. Hal ini membuktikan bahwa, minat melakukan transaksi di BTM Surya Madinah Tulungagung untuk nasabah perempun lebih besar daripada minat nasabah laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	**Pendidikan Terakhir**	**Jumlah**	**Presentase (%)**
1	17-25	4	4%
2	26-30	23	23%
3	31-35	31	31%
4	>35	42	42%
Total		100	100%

Sumber: data primer penelitian diolah 2017

Dari tabel diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan usia terakhir pada nasabah BTM Surya Madinah Tulungagung didominasi oleh responden usia (>35). Dimana nasabah usia 31-35 tahun yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 31 orang atau 31%, usia 26-30 tahun sebanyak 23 orang atau 23%, usia 17-25 tahun sebanyak 4 orang atau 4%. Karakteristik responden berdasarkan usia ini menunjukkan bahwa BTM Surya Madinah Tulungagung diminati dari berbagai usia.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	PNS	10	10%
2	Pegawai Swasta	15	15%
3	Mahasiswa/ Pelajar	4	4%
4	Wiraswasta	63	63%
5	Lain-lain	18	18%
Total		100	100%

Sumber : data primer penelitian diolah 2017

Dari tabel diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada nasabah penabung di BTM Surya Madinah Tulungagung didominasi oleh responden dengan pekerjaan Wiraswasta. Dimana nasabah dengan pekerjaan wiraswata yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 63 orang atau 63%, PNS sebanyak 10 orang atau 10%, Pegawai swasta sebanyak 15 orang atau 15%, Mahasiswa/Pelajar sebanyak 4 orang atau 4% dan Lain-lain sebanyak 18 orang atau 18%. Tingginya presentase pada pekerjaan wiraswasta sebagai pekerjaan paling banyak dimiliki oleh nasabah BTM Surya Madinah Tulungagung menunjukkan bahwa, rata-rata nasabah penabung adalah orang-orang yang memiliki atau membuka usaha sendiri dibidangnya masing-masing.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Jumlah Pendapatan

No	Jumlah Pendapatan	Jumlah	Presentase
1	< Rp 1.000.000	26	26%
2	Rp 1.000.000 – Rp 2.500.000	39	39%
3	Rp 2.500.000 – Rp 5.000.000	24	24%
4	> Rp 5.000.000	11	11%
Total		100	100%

Sumber : data primer penelitian diolah 2017

Dari tabel diketahui bahwa, dari 100 responden dalam penelitian karakteristik berdasarkan jumlah pendapatan yang paling mendominasi adalah nasabah yang berpendapatan 1.000.000 – 2.500.000 sebanyak 39 orang atau 39%. pada pendapatan< 1.000.000 sebanyak 26 orang atau 26%, pada pendapatan 2.500.000 – 5.000.000 sebanyak 24 orang atau 24%, sedangkan sisanya dengan pendapatan > 5.000.000 sebanyak 11 orang atau 11%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

No	Jumlah transaksi	Jumlah	Presentase
1	<1 tahun	11	11%
2	1-2 tahun	12	12%
3	2-3 Tahun	15	15%
4	>3 tahun	62	62%
Total		100%	100%

Sumber : data primer penelitian diolah 2017

Berdasarkan tabel diketahui bahwa, karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi nasabah di BTM Surya Madinah Tulungagung didominasi oleh nasabah yang lamanya menjadi nasabah yaitu selama >3 Tahun. Hal ini dibuktikan dari 100 responden yang melakukan transaksi lebih dari 3 tahun sebanyak 62 orang atau 62%, dan nasabah yang melakukan transaksi <1 tahun sebanyak 11orang atau 11%, sedangkan yang melakukan transaksi 1-2 tahun sebanyak sebesar 12 orang atau 12%. Sedangkan yang melakukan transaksi selama 2-3 tahun sebanyak 15 orang atau 15%.

C. Deskripsi Variabel

Dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk(X_2), Kepuasan Nasabah(X3) dan variabel terikatnya adalah Loyalitas Nasabah (Y) dengan penelitian seluruh nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung. Berdasarkan pada hasil penelitian dari 4

variabel yang diajukan, dapat diketahui gambaran tanggapan 100 nasabah sebagai responden. Dan berikut ini adalah tabel dan deskripsi tentang tanggapan para responden.

1. Deskripsi variabel X1 (Kualitas Pelayanan)
   a. Kesiapan karyawan dalam menangani anggota ataupun calon anggota.

Tabel 4.6

x1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	39	39,0	39,0	39,0
	4	53	53,0	53,0	92,0
	5	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

4.7

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	100	3	5	3,69	,615
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 8%, setuju 53%, dan netral 39%. Skor rata-rata jawaban responden 3,69 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

b. Karyawan melayani anggota ataupun calon anggota dengan cepat.

Tabel 4.8
x1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	36	36,0	36,0	37,0
	4	55	55,0	55,0	92,0
	5	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.9
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.2	100	2	5	3,70	,628
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 8%, setuju 55%, netral 36% dan tidak setuju 1%. Skor rata-rata jawaban responden 3,70 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

c. Karyawan mampu menjelaskan segala pertanyaan tentang hal yang bersangkutan dengan BTM Surya Madinah kepada anggota ataupun calon anggota.

Tabel 4.10
x1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	41	41,0	41,0	41,0
	4	50	50,0	50,0	91,0
	5	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.11
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.3	100	3	5	3,68	,634
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 9%, setuju 50%, netral 41%. Skor rata-rata jawaban responden 3,68 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

d. Karyawan mempunyai ketrampilan dan tanggung jawab dalam bekerja.

Tabel 4.12
x1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	40	40,0	40,0	40,0
	4	50	50,0	50,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.13
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.4	100	3	5	3,70	,644
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 10%, setuju 50%, netral 40%. Skor rata-rata jawaban responden 3,70 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

e. Ruang dan fasilitas yang memadai.

Tabel 4.14
x1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10,0	10,0	10,0
	3	40	40,0	40,0	50,0
	4	40	40,0	40,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.15
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.5	100	2	5	3,50	,810
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 10%, setuju 40%, netral 40% dan tidak setuju 10%. Skor rata-rata jawaban responden 3,50 (dibulatkan ke 4 dan 3) cenderung setuju dan netral.

f. Karyawan ramah dalam melayani anggota ataupun calon anggota.

Tabel 4.16
x1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	30	30,0	30,0	33,0
	4	55	55,0	55,0	88,0
	5	12	12,0	12,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.17
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.6	100	2	5	3,76	,698
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 12%, setuju 55%, netral 30% dan tidak setuju 3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,76 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

g. Prosedur pelayan yang mudah dan jelas.

Tabel 4.18
x1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3,0	3,0	3,0
	3	32	32,0	32,0	35,0
	4	47	47,0	47,0	82,0
	5	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.19
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.7	100	2	5	3,80	,765
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 18%, setuju 47%, netral 32% dan tidak setuju 3%. Skor rata-rata jawaban responden 3,80 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

h. Karyawan mempunyai perhatian personal kepada anggota ataupun calon anggota.

Tabel 4.20
x1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,0	6,0	6,0
	3	41	41,0	41,0	47,0
	4	49	49,0	49,0	96,0
	5	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.21
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.8	100	2	5	3,51	,674
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 4%, setuju 49%, netral 31% dan tidak setuju 6%. Skor rata-rata jawaban responden 3,51 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.22
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1.1	100	3	5	3,69	,615
x1.2	100	2	5	3,70	,628
x1.3	100	3	5	3,68	,634
x1.4	100	3	5	3,70	,644
x1.5	100	2	5	3,50	,810
x1.6	100	2	5	3,76	,698
x1.7	100	2	5	3,80	,765
x1.8	100	2	5	3,51	,674
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel diatas keragaman jawaban nasabah terletak pada item X1.5 (Ruang dan fasilitas yang memadai)karena standart deviasinya paling tinggi yaitu 0,810. Pemerataan jawaban terletak pada item X1.1 (Kesiapan karyawan dalam menangani anggota ataupun calon anggota)karena standart deviasinya paling kecil yaitu 0,615.

2. Deskripsi variabel X2 (kualitas produk)

   a. Produk yang ditawarkan bermacam-macam.

Tabel 4.23

x2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	40	40,0	40,0	41,0
	4	48	48,0	48,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.24

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.1	100	2	5	3,69	,677
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 11%, setuju 48%, netral 40% dan tidak setuju 1%. Skor rata-rata jawaban responden 3,60 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

b. Segala produk yang ditawarkan mudah untuk dipahami.

Tabel 4.25
x2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	35	35,0	35,0	37,0
	4	50	50,0	50,0	87,0
	5	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.26
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.2	100	2	5	3,74	,705
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 13%, setuju 50%, netral 35% dan tidak setuju 2%. Skor rata-rata jawaban responden 3,74 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

c. Produk yang ada patut di perhitungkan.

Tabel 4.27

x2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	42	42,0	42,0	43,0
	4	44	44,0	44,0	87,0
	5	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.28

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.3	100	2	5	3,69	,706
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 13%, setuju 44%, netral 42% dan tidak setuju 1%. Skor rata-rata jawaban responden 3,69 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

d. Bagi hasil yang ditawarkan sudah tepat.

Tabel 4.29

x2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	43	43,0	43,0	44,0
	4	48	48,0	48,0	92,0
	5	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.30

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.4	100	2	5	3,63	,646
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 8%, setuju 48%, netral 43% dan tidak setuju 1%. Skor rata-rata jawaban responden 3,63 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

e. Memilih produk dari BTM Surya Madinah jarang sekali terjadi kredit macet.

Tabel 4.31
x2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12,0	12,0	12,0
	3	24	24,0	24,0	36,0
	4	54	54,0	54,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.32
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.5	100	2	5	3,62	,826
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 10%, setuju 54%, netral 24% dan tidak setuju 12%. Skor rata-rata jawaban responden 3,62 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

f. Produk yang ditawarkan tidak pernah ada masalah di belakangnya.

Tabel 4.33
x2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1,0	1,0	1,0
	3	26	26,0	26,0	27,0
	4	56	56,0	56,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.34
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.6	100	2	5	3,89	,680
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 17%, setuju 56%, netral 26% dan tidak setuju 17%. Skor rata-rata jawaban responden 3,89 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

g. Proses yang ditawarkan mudah untuk dilakukan.

Tabel 4.35
x2.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	19,0	19,0	19,0
	4	58	58,0	58,0	77,0
	5	23	23,0	23,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.36
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.7	100	3	5	4,04	,650
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 23%, setuju 58%, netral 19%. Skor rata-rata jawaban responden 4,04 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

h. Produk yang ditawarkan memiliki nilai tambah.

Tabel 4.37
x2.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	24,0	24,0	24,0
	4	56	56,0	56,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.38
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.8	100	3	5	3,96	,665
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 20%, setuju 56%, netral 24%. Skor rata-rata jawaban responden 3,96 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.39
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x2.1	100	2	5	3,69	,677
x2.2	100	2	5	3,74	,705
x2.3	100	2	5	3,69	,706
x2.4	100	2	5	3,63	,646
x2.5	100	2	5	3,62	,826
x2.6	100	2	5	3,89	,680
x2.7	100	3	5	4,04	,650
x2.8	100	3	5	3,96	,665
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel diatas keragaman jawaban nasabah terletak pada item X2.5 (Memilih produk dari BTM Surya Madinah jarang sekali terjadi kredit macet) karena standart deviasinya paling tinggi yaitu 0,826. Pemerataan jawaban terletak pada item X2.4 (Bagi hasil yang ditawarkan sudah tepat) karena standart deviasinya paling kecil yaitu 0,646.

3. Deskripsi variabel X3 (kepuasan nasabah)
    a. Saya (anggota) puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai harapan.

Tabel 4.40
x3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	10,0	10,0	10,0
	3	25	25,0	25,0	35,0
	4	48	48,0	48,0	83,0
	5	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.41
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.1	100	2	5	3,72	,866
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 17%, setuju 48%, netral 25%, dan tidak setuju 10%. Skor rata-rata jawaban responden 3,72 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

b. Saya (anggota) merasa nyaman dengan ketepatan menanggapi komplain dari anggota ataupun calon anggota.

Tabel 4.42
x3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8,0	8,0	8,0
	3	27	27,0	27,0	35,0
	4	44	44,0	44,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.43
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.2	100	2	5	3,78	,871
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 21%, setuju 44%, netral 27%, dan tidak setuju 8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,78 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

c. Saya (anggota) merasa nyaman dengan kemudahan menyampaikan complain.

Tabel 4.44
x3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	20	20,0	20,0	27,0
	4	52	52,0	52,0	79,0
	5	21	21,0	21,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.45
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.3	100	2	5	3,87	,825
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 21%, setuju 52%, netral 20%, dan tidak setuju 7%. Skor rata-rata jawaban responden 3,87 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

d. Saya (anggota) merasa nyaman dengan segala fasilitas yang ada dikantor.

Tabel 4.46
x3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2,0	2,0	2,0
	2	23	23,0	23,0	25,0
	3	35	35,0	35,0	60,0
	4	25	25,0	25,0	85,0
	5	15	15,0	15,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.47
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.4	100	1	5	3,28	1,045
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 15%, setuju 25%, netral 35%, tidak setuju 23%, dan sangat tidak setuju 2%. Skor rata-rata jawaban responden 3,28 (dibulatkan ke 3) cenderung netral.

e. Saya (anggota) merasa nyaman dengan sikap karyawan.

Tabel 4.48
x3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,0	6,0	6,0
	3	30	30,0	30,0	36,0
	4	45	45,0	45,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.49
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.5	100	2	5	3,77	,827
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 19%, setuju 45%, netral 30%, dan tidak setuju 6%. Skor rata-rata jawaban responden 3,77 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

f. Saya (anggota) merasa puas dengan segala proses yang ada di BTM Surya Madinah.

Tabel 4.50
x3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	8,0	8,0	8,0
	2	24	24,0	24,0	32,0
	3	27	27,0	27,0	59,0
	4	32	32,0	32,0	91,0
	5	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.51
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.6	100	1	5	3,10	1,115
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 9%, setuju 32%, netral 27%, tidak setuju 24%, dan sangat tidak setuju 8%. Skor rata-rata jawaban responden 3,10 (dibulatkan ke 3) cenderung snetral.

g. Saya (anggota) merasa puas dengan pelayanan di BTM Surya Madinah di banding lembaga lain.

Tabel 4.52
x3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	3	3,0	3,0	4,0
	3	40	40,0	40,0	44,0
	4	37	37,0	37,0	81,0
	5	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.53
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.7	100	1	5	3,70	,847
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 19%, setuju 37%, netral 40%, tidak setuju 3%, dan sangat tidak setuju 1%. Skor rata-rata jawaban responden 3,70 (dibulatkan ke 4) cenderung setuju.

h. Saya (anggota) ingin mencari lembaga lain dan ingin bergabung dengan lembaga tersebut karena pelayanannya.

Tabel 4.54
x3.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1,0	1,0	1,0
	2	6	6,0	6,0	7,0
	3	46	46,0	46,0	53,0
	4	36	36,0	36,0	89,0
	5	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.55
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.8	100	1	5	3,50	,810
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 11%, setuju 36%, netral 46%, tidak setuju 6%, dan sangat tidak setuju 1%. Skor rata-rata jawaban responden 3,50 (dibulatkan ke 3 dan 4) cenderung netral dan setuju.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.56
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x3.1	100	2	5	3,72	,866
x3.2	100	2	5	3,78	,871
x3.3	100	2	5	3,87	,825
x3.4	100	1	5	3,28	1,045
x3.5	100	2	5	3,77	,827
x3.6	100	1	5	3,10	1,115
x3.7	100	1	5	3,70	,847
x3.8	100	1	5	3,50	,810
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel diatas keragaman jawaban nasabah terletak pada item X3.6 (Saya (anggota) merasa puas dengan segala proses yang ada di BTM Surya Madinah) karena standart deviasinya paling tinggi yaitu 1,115. Pemerataan jawaban terletak pada item X3.8 (Saya (anggota) ingin mencari lembaga lain dan ingin bergabung dengan lembaga tersebut karena pelayanannya)karena standart deviasinya paling kecil yaitu 0,810.

4. Deskripsi variabel Y (loyalitas nasabah)
    a. Saya (anggota) mengatakan keunggulan BTM Surya Madinah kepada orang lain.

Tabel 4.57
y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9,0	9,0	9,0
	3	18	18,0	18,0	27,0
	4	57	57,0	57,0	84,0
	5	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.58
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y1	100	2	5	3,80	,816
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 16%, setuju 57%, netral 18%, dan tidak setuju 9%,. Skor rata-rata jawaban responden 3,80 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

b. Saya (anggota) tidak mengatakan hal yang negatif tentang BTM Surya Madinah kepada orang lain.

Tabel 4.59
y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,0	6,0	6,0
	3	25	25,0	25,0	31,0
	4	30	30,0	30,0	61,0
	5	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.60
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y2	100	2	5	4,02	,943
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 39%, setuju 30%, netral 25%, dan tidak setuju 6%,. Skor rata-rata jawaban responden 4,02 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

c. Saya menawarkan kepada orang lain untuk menjadi anggota di BTM Surya Madinah.

Tabel 4.61
y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	32	32,0	32,0	39,0
	4	54	54,0	54,0	93,0
	5	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.62
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y3	100	2	5	3,61	,723
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 7%, setuju 54%, netral 32%, dan tidak setuju 7%,. Skor rata-rata jawaban responden 3,61 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

d. Saya (anggota) berkunjung ke BTM Surya Madinah.

Tabel 4.63
y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	35	35,0	35,0	42,0
	4	48	48,0	48,0	90,0
	5	10	10,0	10,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.64
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y4	100	2	5	3,61	,764
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 10%, setuju 48%, netral 35%, dan tidak setuju 7%,. Skor rata-rata jawaban responden 3,61 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

e. Saya (anggota) akan melakukan transaksi di BTM Surya Madinah.

Tabel 4.65
y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	31	31,0	31,0	33,0
	4	47	47,0	47,0	80,0
	5	20	20,0	20,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.66
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y5	100	2	5	3,85	,757
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 20%, setuju 47%, netral 31%, dan tidak setuju 2%,. Skor rata-rata jawaban responden 3,85 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

f. Saya (anggota) tidak berfikiran untuk beralih ke lembaga keuangan lain.

Tabel 4.67
y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	24	24,0	24,0	31,0
	4	41	41,0	41,0	72,0
	5	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.68
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y6	100	2	5	3,90	,893
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 28%, setuju 41%, netral 24%, dan tidak setuju 7%,. Skor rata-rata jawaban responden 3,90 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

g. Saya (anggota) meningkatkan jumlah dana simpanan di BTM Surya Madinah.

Tabel 4.69
y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5,0	5,0	5,0
	3	38	38,0	38,0	43,0
	4	49	49,0	49,0	92,0
	5	8	8,0	8,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.70
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y7	100	2	5	3,60	,711
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 8%, setuju 49%, netral 38%, dan tidak setuju 5%,. Skor rata-rata jawaban responden 3,60 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

h. Saya (anggota) memberikan ucapan terimaksih kepada BTM Surya Madinah.

Tabel 4.71
y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8,0	8,0	8,0
	3	18	18,0	18,0	26,0
	4	52	52,0	52,0	78,0
	5	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Tabel 4.72
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y8	100	2	5	3,88	,844
Valid N (listwise)	100				

Analisis:

Data dari tabel diatas menunjukan respon dari 100 responden terhadap variabel diatas adalah yang menjawab sanagat setuju 22%, setuju 52%, netral 18%, dan tidak setuju 8%,. Skor rata-rata jawaban responden 3,88 (dibulatkan 4) cenderung setuju.

Tabel dibawah ini adalah rangkuman analisis statistik deskriptif berdasarkan nilai minimum, nilai maksimum, mean dan standart deviasi.

Tabel 4.73
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y1	100	2	5	3,80	,816
y2	100	2	5	4,02	,943
y3	100	2	5	3,61	,723
y4	100	2	5	3,61	,764
y5	100	2	5	3,85	,757
y6	100	2	5	3,90	,893
y7	100	2	5	3,60	,711
y8	100	2	5	3,88	,844
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan tabel diatas keragaman jawaban nasabah terletak pada item Y2 (Saya (anggota) tidak mengatakan hal yang negatif tentang BTM Surya Madinah kepada orang lain) karena standart deviasinya paling tinggi yaitu 0,943. Pemerataan jawaban terletak pada item Y7 (Saya (anggota) meningkatkan jumlah dana simpanan di BTM Surya Madinah) karena standart deviasinya paling kecil yaitu 0,711.

D. Uji instrumen

1. Uji validitas dan reabilitas instrumen

a. Uji validitas

Tabel 4.74
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

No	Butir Pernyataan	*Corrected Item Correlation*	R Tabel (N=100), Taraf Signifikasi 10%	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0.407	>0,1654	Valid
2.	Pertanyaan 2	0.511	>0,1654	Valid
3.	Pertanyaan 3	0.345	>0,1654	Valid
4.	Pertanyaan 4	0.473	>0,1654	Valid
5.	Pertanyaan 5	0.309	>0,1654	Valid
6.	Pertanyaan 6	0.314	>0,1654	Valid
7.	Pertanyaan 7	0.422	>0,1654	Valid
8.	Pertanyaan 8	0.226	>0,1654	Valid

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui pertanyaan 1 sampai 8 dari variabel Kualitas Pelayanan adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,1654 atau mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, r tabel di dapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikan 10% diperoleh nilai 0,1654 . Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Kualitas pelayanan dalam

instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.75
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X2)

No	Butir Pernyataan	*Corrected Item Correlation*	R Tabel (N=100), Taraf Signifikasi 10%	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,526	>0,1654	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,587	>0,1654	Valid
3.	Pertanyaan 3	0,516	>0,1654	Valid
4.	Pertanyaan 4	0,553	>0,1654	Valid
5.	Pertanyaan 5	0,322	>0,1654	Valid
6.	Pertanyaan 6	0,401	>0,1654	Valid
7.	Pertanyaan 7	0,392	>0,1654	Valid
8.	Pertanyaan 8	0,400	>0,1654	Valid

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui pertanyaan 1 sampai 8 dari variabel Kualitas Produk adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,1654 atau mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, r tabel di dapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikan 10% diperoleh nilai 0,1654. Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Kualitas Produk dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.76
Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan nasabah (X3)

No	Butir Pernyataan	*Corrected Item Correlation*	R Tabel (N=100), Taraf Signifikasi 10%	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,262	>0,1654	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,549	>0,1654	Valid
3.	Pertanyaan 3	0,501	>0,1654	Valid
4.	Pertanyaan 4	0,417	>0,1654	Valid
5.	Pertanyaan 5	0,506	>0,1654	Valid
6.	Pertanyaan 6	0,417	>0,1654	Valid
7.	Pertanyaan 7	0,553	>0,1654	Valid
8.	Pertanyaan 8	0,378	>0,1654	Valid

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui pertanyaan 1 sampai 8 dari variabel Kepuasan Nasabah adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,1654 atau mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, r tabel di dapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikan 10% diperoleh nilai 0,1654. Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Kepuasan Nasabah dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

Tabel 4.77
Hasil Uji Validitas Variabel loyalitas nasabah (Y)

No	Butir Pernyataan	*Corrected Item Correlation*	R Tabel (N=100), Taraf Signifikasi 10%	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,503	>0,1654	Valid
2.	Pertanyaan 2	0,592	>0,1654	Valid
3.	Pertanyaan 3	0,579	>0,1654	Valid
4.	Pertanyaan 4	0,558	>0,1654	Valid
5.	Pertanyaan 5	0,219	>0,1654	Valid
6.	Pertanyaan 6	0,556	>0,1654	Valid
7.	Pertanyaan 7	0,620	>0,1654	Valid
8.	Pertanyaan 8	0,335	>0,1654	Valid

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat diketahui pertanyaan 1 sampai 8 dari variabel Loyalitas Nasabah adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibandingkan 0,1654 atau mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel, r tabel di dapat dari jumlah sampel 100 dengan taraf signifikan 10% diperoleh nilai 0,1654. Sehingga, dalam penelitian ini untuk variabel Loyalitas Nasabah dalam instrument telah memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Uji reabilitas

Variabel X1 (kualitas pelayanan)

Tabel 4.78
Hasil Uji Reliabilitas
Variabel Kualitas
Pelayana Reliability
Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,680	8

Apabila hasil cronbach's alfa lebih besar dari 0,6 maka seluruh butir pernyataan X1 (Kualitas Pelayanan) adalah reliable. Karena variabel kualitas pelayanan (X1) nilai cronbach's alfa sama dengan 0.680 lebih besar dari pada 0.6 maka seluruh pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan reliable.

Variabel X2 (Kualitas Produk)

Tabel 4.79
Hasil uji reabilitas
variabel Kualitas
Produk
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,760	8

Apabila hasil cronbach's alfa lebih besar dari 0,6 maka seluruh butir pernyataan X2 (Kualitas Produk) adalah reliable. Karena variabel Kualitas Produk (X2) nilai

cronbach's alfa sama dengan 0.760 lebih besar dari pada 0.6 maka seluruh pertanyaan untuk variabel Kualitas Produk reliable.

Variabel X3 (Kepuasan Nasabah)

Tabel 4.80
Hasil uji reabilitas variabel Kepuasan Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,747	8

Apabila hasil cronbach's alfa lebih besar dari 0,6 maka seluruh butir pernyataan X3 (Kepuasan Nasabah) adalah reliable. Karena variabel Kepuasan Nasabah (X3) nilai cronbach's alfa sama dengan 0.760 lebih besar dari pada 0.6 maka seluruh pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah reliable.

Variabel Y (LoyalitasNasabah)

Tabel 4.81
Hasil uji reabilitas variabel Loyalitas Nasabah
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,785	8

Apabila hasil cronbach's alfa lebih besar dari 0,6 maka seluruh butir pernyataan Y (Loyalitas Nasabah) adalah reliable. Karena variabel Loyalitas Nasabah (X3)

nilai cronbach's alfa sama dengan 0.760 lebih besar dari pada 0.6 maka seluruh pertanyaan untuk variabel Loyalitas Nasabah reliable.

2. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada uji normalitas dapat digunakan uji normalitas data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Dari uji normalitas dengan bantuan *software SPSS for windows Versi 20* didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.82
Hasil uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		X1	X2	X3	Y
N		100	100	100	100
Normal Parameters[a,b]	Mean	29.38	30.26	28.72	30.10
	Std. Deviation	3.041	3.392	4.358	4.169
Most Extreme Differences	Absolute	.111	.099	.113	.130
	Positive	.105	.084	.113	.075
	Negative	-.111	-.099	-.074	-.130
Kolmogorov-Smirnov Z		1.108	.995	1.135	1.304
Asymp. Sig. (2-tailed)		.172	.276	.152	.167

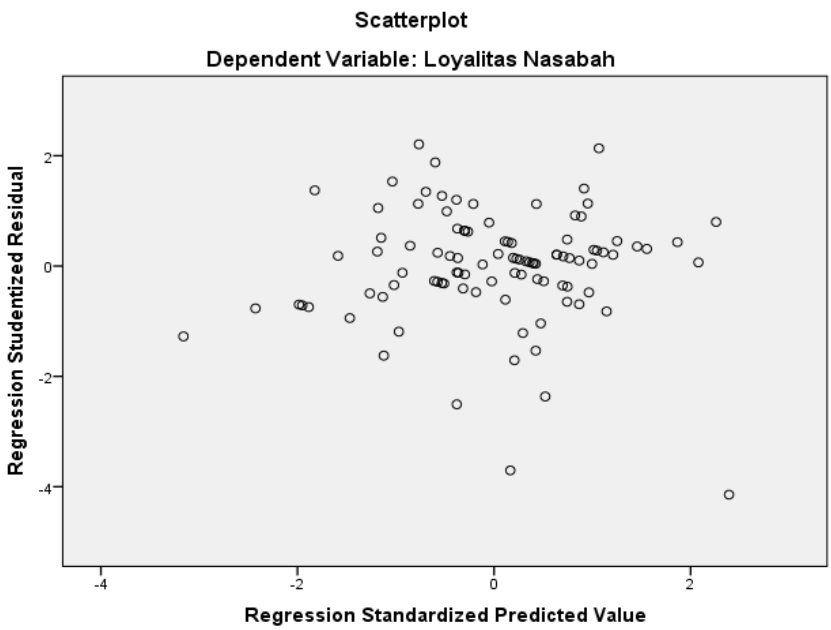
Dari tabel diatas, dapat diketahui pada uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov*. Dapat diketahui pada masing-masing variabel berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) yang lebih dari 0,1. Pada variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi 0,172 > 0,1, variable kualitas produk (X2) memiliki nilai signifikansi 0,276 > 0,1, variable

kepuasan nasabah (X3) memiliki nilai signifikansi 0,152 > 0,1 dan pada variabel loyalitas nasabah (Y) memiliki nilai signifikansi 0,167 > 0,1. Jadi dapat disimpulkan bahwa semua variabel berdistribusi normal, sehingga dapat dilakukan penelitian selanjutnya.

3. Uji asumsi klasik

a. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari bantuan software SPSS for windows Versi 20 didapatkan hasil sebagai berikut:



Gambar 4.2, hasil uji heteroskedastisitas

Dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot diatas terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada Sumbu Y. hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model ini layak untuk dipakai.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk megetahui gejala korelasi antar variabel bebas yang ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel bebas. Dimana untuk dapat mendeteksi adanya multikolinearitas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 (<10) maka terbebas dari multikolinearitas. Dengan bantuan software SPSS for windows Versi 20 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.83
Hasil Uji multikolinearitas
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	10,418	5,174			
	Kualitas Pelayaynan	,320	,180	,234	,499	2,006
	Kualitas produk	,285	,165	,232	,475	2,105
	Kepuasan Nasabah	,058	,092	,060	,933	1,072

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel diatas hasil uji multikolinearitas diatas, dapat diketahui bahwa nilai VIF pada Kualitas Pelayanan sebesar 2,006 dengan *tolerance* sebesar 0,499 dan pada Kualitas Produk sebesar 2,105 dengan *tolerance* sebesar 0,475 dan pada Kepuasan Nasabah sebesar 1,072 dengan *tolerance* 0,933. Hal ini menunjukkan bahwa variabel terbebas dari asumsi klasik multikolinearitas, karena semua hasil VIF lebih kecil dari 10 dan angka *tolerance* diatas 0,1.

c. Uji autokorelasi

Tabel 4.84
Hasil uji autokorelasi
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,422[a]	,178	,152	3,839	1,587

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai DW sebesar 1.587. karena nilai DW berkisar antara -2 sampai 2 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah autokorelasi.

4. Analisis regresi llinear berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk menganalisis hubungan linear antara 2 variabel independen atau lebih dengan 1 variabel dependen. Untuk menentukan persamaan linear yang menggunakan lebih dari dua variabel maka peneliti menggunakan bantuan komputer program SPSS 03 *For Windows*. Secara ringkas hasil uji regresi linear berganda dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.85
Hasil uji regresi linear berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,418	5,174		2,014	,047
	Kualitas Pelayaynan	,320	,180	,234	1,782	,078
	Kualitas produk	,285	,165	,232	1,726	,088
	Kepuasan Nasabah	,058	,092	,060	,629	,531

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan tabel diatas persamaan regresi berganda diatsa adalah sebagai berikut :

$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$

atau

$Y = 10,418 + 0,320 X_1 + 0,285 X_2 + 0,58 X_3$

Interpresasi dari regresi diatas adalah sebagai berikut :

1. Nilai a = 10,418

Nilai a=10,418 dapat dapat diintepretasikan apabilai nilai X_1 =0, X_2 = 0, X_3= 0 maka intepretasinya adalah sebagai berikut:

>ketika kualitas pelayanan (X!), kualiotas produk (X2) dan kepuasan nasabah (X3) dalam kondisi kosong maka loyalitas nasabah 10,418<

2. nilai X1 =0,320

nilai X1 =0,320 akan diintepretasikan apabila nilai X2 dan X3 dianggap stagnan =sama dengan nilai sebelumnya, maka itepretasuinya sebagai berikut:

>setiap kenaikan 1 satuan kualitas pelayanan, maka nilai kualitas pelayanan naik 0.320 dan sebaliknya.

Tanda positif pada angka 0,320 menunjukan bahwa korelasi kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah hubungan positif.<

3. nilai X2 =0,285

nilai X2 =0,285 akan diinteprestasikan apabila nilai X1 dan X3 dianggap stagnan =sama dengan nilai sebelumnya, maka iteprestasuinya sebagai berikut:

>setiap kenaikan 1 satuan kualitas produk, maka nilai kualitas produk naik 0.285 dan sebaliknya.

Tandan positif pada angka 0,285 menunjukan bahwa korelasi kualitas produk terhadap loyalitas nasabah adalah hubungan positif.<

4. nilai X3 =0,58

nilai X3 =0,58 akan diinteprestasikan apabila nilai X1 dan X2 dianggap stagnan =sama dengan nilai sebelumnya, maka iteprestasuinya sebagai berikut:

>setiap kenaikan 1 satuan kepuasan nasabah, maka nilai kepuasan nasabah naik 0.58 dan sebaliknya.

Tandan positif pada angka 0,320 menunjukan bahwa korelasi kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah adalah hubungan positif.<

5. Uji hipotesis

a. Uji T-test

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap varaibel dependen, dimana jika t hitung lebih besar dari t tabel maka uji regresi dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya. Hasil yang diperoleh dari uji t hitung dilihat di tabel.

Tabel 4.86
Hasil Uji T
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.418	5.174		2.014	.047
	x1	.320	.180	.234	1.782	.078
	x2	.285	.165	.232	1.726	.088
	x3	.058	.092	.060	.629	.531

a. Dependent Variable: y

Langkah-langkah pengujian Uji t sebagai berikut:

1) Variabel Kualitas Pelayanan

a) Merumuskan hipotesis

H_0: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyaliitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madnah Tulungagung.

H_a: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap loyaliitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madnah Tulungagung.

b) Menentukan t hitung

Dari output diperoleh t hitung sebesar 1,782

c) Menentukan t tabel

t tabel = 1,660

d) Kriteria pengujian

(1) Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

(2) Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dengan Probabilitas :

1. Jika probabilitas > 0,1 maka H_0 diterima atau H_1 ditolak
2. Jika probabilitas < 0,1 maka H_0 ditolak atau H_1 diterima.

e) Membuat kesimpulan

Tabel coefficients di atas diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 1,782. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikasi 0,1 diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,660. Perbandingan keduanya menghasilkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,782 > 1,660 dan nilai signifikasi 0.078 < 0.1 .

Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,782 > 1,660) dan signifikasi 0.078 < 0.1 maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

2) Variabel Kualitas Produk

a) Merumuskan hipotesis

H_0: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap loyaliitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madnah Tulungagung.

H_a: Terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap loyaliitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madnah Tulungagung.

b) Menentukan t hitung

Dari output diperoleh t hitung sebesar 1,726

c) Menentukan t tabel

t tabel = 1,660

d) Kriteria pengujian

(1) Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

(2) Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dengan Probabilitas :

1. Jika probabilitas > 0,1 maka H_0 diterima atau H_1 ditolak
2. Jika probabilitas < 0,1 maka H_0 ditolak atau H_1 diterima.

e) Membuat kesimpulan

Tabel coefficients di atas diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas produk adalah 1,726. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikasi 0,1 diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,660. Perbandingan keduanya menghasilkan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu 1,726 > 1,660 dan nilai signifikasi 0.088 < 0.1.

Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (1,726> 1,660) dan nilai signifikasi 0.088 < 0.1 maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas produk secara signifikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

3) Variabel Kepuasan Nasabah

a) Merumuskan hipotesis

H_0: Tidak terdapat pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madnah Tulungagung.

H_a: Terdapat pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap loyaliitas nasabah pada KSPPS BTM Surya Madnah Tulungagung.

b) Menentukan t hitung

Dari output diperoleh t hitung sebesar 0,629

c) Menentukan t tabel

t tabel = 1,660

d) Kriteria pengujian

(1) Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

(2) Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Dengan Probabilitas :

1. Jika probabilitas > 0,1 maka H_0 diterima atau H_1 ditolak
2. Jika probabilitas < 0,1 maka H_0 ditolak atau H_1 diterima.

e) Membuat kesimpulan

Tabel coefficients di atas diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas produk adalah 0,629. Sementara itu, untuk t_{tabel} dengan taraf signifikasi 0,1 diperoleh nilai t_{tabel} adalah 1,660. Perbandingan keduanya menghasilkan t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} yaitu 0,629 < 1,660 dan nilai signifikasi 0.531 > 0.1.

Karena nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ (0,629 < 1,660) dan nilai signifikasi 0.531 > 0.1 maka H_0 diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah secara signifikan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji F/F-test

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,1. Dari uji F dengan bantuan *software* SPSS *for window versi* 20 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.87
Hasil uji F
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306,127	3	102,042	6,924	,000[b]
	Residual	1414,873	96	14,738		
	Total	1721,000	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayaynan, Kualitas produk

Langkah-langkah pengujian Uji F sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

H_0: Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan, kualitas produk, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung.

H_a: Terdapat pengaruh secara simultan antara Kualitas Pelayanan, kualitas produk, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada KSPPS BTM Surya Madinah Tulungagung.

2) Menentukan F hitung

Dari output diperoleh F hitung sebesar 6,924

3) Menentukan F tabel

F tabel = 2,03

4) Kriteria pengujian

a) Jika F hitung < F tabel maka H_0 diterima

b) Jika F hitung > F tabel maka H_0 ditolak

5) Membuat kesimpulan

Berdasarkan *output* SPSS 20 diatas diketahui F_{hitung} adalah 6.924, sedangkan F_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,1 maka diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,03. Karena F hitung > F tabel (6,924 > 2,03) maka H_0 ditolak. Jadi, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan secara simultan antara pengaruh kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. Hal tersebut juga dapat dilihat dari nilai signifikansi F sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari nilai α sebesar 0,1 (0,000 < 0,1).

6. Analisis koefisien determinasi **(R^2)**

Analisis ini untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi vriabel independen (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah) terhadap variabel dependen (Loyalitas Nasabah). Dari hasil uji analisis koefisien determinasi dengan bantuan *software* SPSS *for windows Versi* 20 didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.88
Hasil uji koefisien determinasi
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,422[a]	,178	,152	3,839	1,587

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayaynan, Kualitas produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Pada diatas terlihat bahwa angka *R Square* sebesar 0,178, ini menunjukkan bahwa hubungan variabel Kualitas Pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan Kepuasan Nasabah (X_3), adalah lemah terhadap Loyalitas Nasabah (Y). *R Square* adalah 0,178 ini menunjukkan variabel Kualitas Pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dan Kepuasan Nasabah (X_3) secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 17,8%. Sedangkan sisanya sebesar 82,2% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.