

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Data Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum BMT Khairul Amin**

Sejarah singkat perusahaan Tahun 1997 di pondok pesantren KH. Renggong Pasuruan, Jawa Timur diadakan Mukhtamar Rabitah oleh pengurus Nahdatul Ulama. Tujuan Mukhtamar ini selain bertemunya pengurus-pengurus Nahdatul Ulama di seluruh Indonesia juga membahas Sistem Ekonomi Islam yang telah berkembang dimasyarakat Indonesia. Diwaktu itu Mukhtamar ini juga dihadiri oleh Presiden Soeharto, KH. Abdurrahman Wahid (Gusdur) dan juga 14 Menteri Indonesia, termasuk juga dihadiri oleh pengurus Pondok Pesantren Al Amin Martapura.

Pengurus Pondok Pesantren Al Amin yang telah mengikuti Mukhtamar, kemudian berkeinginan untuk mendirikan suatu lembaga keuangan syariah yang menghimpun dana masyarakat dengan melakukan pendekatan kepada yayasan-yayasan, para guru Madrasah di Martapura, serta para muridnya.

Setelah melakukan pendekatan-pendekatan tersebut maka jalan untuk mendirikan sebuah lembaga keuangan syariah semakin dekat, Pengurus kemudian memberikan nama yaitu BMT Khairul Amin yang memiliki Unit

Otonom Simpan Pinjam/USPS. Modal awal pendirian lembaga ini kurang lebih Rp. 8.000.000,00 untuk mendapatkan legalitas atau Badan Hukum dari Dinas Koperasi yang kemudian para pendiri BMT Khairul Amin menghimpun dana sebagai modal awal sebesar Rp. 15.000.000,00 dengan anggota awal 15 orang, namun pada kenyataannya hanya Rp. 13.000.000,00 saja dana terkumpul. Ditambah dengan sumbangan sukarela dari sebagian anggota sebesar Rp. 500.000,00. Seiring dengan berkembang waktu BMT Khairul Amin telah dikenal masyarakat hingga sekarang anggota BMT Khairul Amin kurang lebih berjumlah 7000 orang.

## **2. Karakteristik Responden**

Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan anggota/ nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura. Data hasil kuesioner dapat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden yang dalam penelitian ini meliputi 7 (tujuh) kategori, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan formal terakhir, pekerjaan saat ini, penghasilan perbulan, darimana responden memperoleh informasi mengenai BMT Khairul Amin Martapura, dan pelayanan di BMT Khairu Amin Martapura. Adapun, karakteristik responden berdasarkan kategori tersebut dilakukan

untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini.

#### a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| NO    | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1     | Laki-laki     | 45        | 45%        |
| 2     | Perempuan     | 55        | 55%        |
| Total |               | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa antara responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan yang tidak terlalu jauh. Karenanya, nampak jelas mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 55 orang atau dengan persentase sebesar 55%. Sedangkan sisanya lagi adalah responden laki-laki sebanyak 45 orang dengan presentase sebesar 45%. Dalam hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan daripada anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan jenis kelamin perempuan.

#### b. Usia Responden

Kategori umur menurut Departemen kesehatan (DepKes) Republik Indonesia tahun 2009<sup>1</sup>, membagi menjadi beberapa kelompok, antara lain: masa balita = 0 - 5 tahun, masa kanak-kanak = 5 - 11 tahun, masa remaja

---

<sup>1</sup><http://www.depkes.go.id> (5/07/2018)

Awal =12 - 16 tahun, masa remaja Akhir =17 - 25 tahun, masa dewasa Awal =26- 35 tahun, masa dewasa Akhir =36- 45 tahun, masa Lansia Awal = 46- 55 tahun, masa Lansia Akhir = 56 - 65 tahun, dan masa Manula = 65 - sampai atas. Sedangkan, menurut organisasi kesehatan dunia (WHO) menggolongkan lanjut usia menjadi 4 yaitu : Usia pertengahan (middle age) 45 -59 tahun, Lanjut usia (elderly) 60-74 tahun, lanjut usia tua (old) 75-90 tahun dan usia sangat tua (very old) diatas 90 tahun.

Adapun menurut penulis dan juga merujuk kepada ketentuan usia berdasarkan putusan Dinas Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009, sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.2 Penentuan Kategori Berdasarkan Usia

| No | Usia          | Kategori    |
|----|---------------|-------------|
| 1  | < 17 Tahun    | Remaja      |
| 2  | 17 – 30 Tahun | Dewasa Awal |
| 3  | 31 – 40 Tahun | Dewasa      |
| 4  | 41 – 50 Tahun | Lansia Awal |
| 5  | > 50 Tahun    | Lansia      |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwasanya dimulai dari usia 17 tahun kebawah (<17 tahun) yang terkategori remaja, usia 17-30 tahun yang terkategori dewasa awal, usia 31-40 tahun yang terkategori dewasa, usia 41-50 tahun yang terkategori lansia awal, dan usia diatas 50 tahun (>50 tahun) yang terkategori lansia.

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| NO    | Usia          | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1     | < 17 Tahun    | 0         | 0%         |
| 2     | 17 – 30 Tahun | 42        | 42%        |
| 3     | 31 – 40 Tahun | 35        | 35%        |
| 4     | 41 – 50 Tahun | 14        | 14%        |
| 5     | > 50 Tahun    | 9         | 9%         |
| Total |               | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa kategori usia para anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: kategori usia remaja sebanyak 0 orang atau dengan persentase sebesar 0%, kategori usia dewasa awal sebanyak 42 orang atau dengan persentase sebesar 42%, kategori usia dewasa sebanyak 35 orang atau dengan persentase sebesar 35%, kategori usia lansia awal sebanyak 14 orang atau dengan persentase sebesar 14%, dan untuk kategori usia lansia sebanyak 9 orang atau dengan persentase sebesar 9%. Mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah mereka yang terkategori dewasa awal usia (17-30 tahun) dan yang memasuki dewasa usia (31-40 tahun) sebanyak 77 orang atau dengan persentase 77% serta angka ini bisa dikatakan lebih daripada setengah jumlah responden (100 orang).

### c. Pendidikan Formal Terakhir Responden

Pendidikan di Indonesia adalah seluruh pendidikan yang diselenggarakan di Indonesia, baik itu secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Secara terstruktur, pendidikan di Indonesia menjadi tanggung jawab Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemdikbud). Di Indonesia, semua penduduk wajib mengikuti program wajib belajar pendidikan dasar selama sembilan tahun, enam tahun di sekolah dasar/*madrasah ibtidaiyah* dan tiga tahun di sekolah menengah pertama/*madrasah tsanawiyah*. Saat ini, pendidikan di Indonesia diatur melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional yang dalam hal ini juga menyebutkan bahwa pendidikan di Indonesia terbagi ke dalam tiga jalur utama, yaitu formal, nonformal, dan informal. Adapun pembagian pendidikan formal di Indonesia sebagai berikut:

Tabel 4.4 Klasifikasi Pendidikan Formal

| Kelas                    | Usia     |
|--------------------------|----------|
| <u>Taman kanak-kanak</u> |          |
| Kelompok bermain         | 4 Tahun  |
| Kelompok A               | 5 Tahun  |
| Kelompok B               | 6 Tahun  |
| <u>Sekolah dasar</u>     |          |
| Kelas 1                  | 7 Tahun  |
| Kelas 2                  | 8 Tahun  |
| Kelas 3                  | 9 Tahun  |
| Kelas 4                  | 10 Tahun |

|   |   |
|---|---|
| Kelas 5   | 11 Tahun                                    |
| Kelas 6   | 12 Tahun                                    |
| <u>Sekolah menengah pertama</u>                               |   |
| Kelas 7   | 13 Tahun                                    |
| Kelas 8   | 14 Tahun                                    |
| Kelas 9   | 15 Tahun                                    |
| <u>Sekolah menengah atas/kejuruan</u>                         |   |
| Kelas 10  | 16 Tahun                                    |
| Kelas 11  | 17 Tahun                                    |
| Kelas 12  | 18 Tahun                                    |
| <u>Akademi/Institut/Politeknik/Sekolah tinggi/Universitas</u> |   |
| Sarjana   | berbagai usia (selama kurang lebih 4 tahun) |
| Magister  | berbagai usia (selama kurang lebih 2 tahun) |
| Doktor  | berbagai usia (selama kurang lebih 2 tahun) |

Sumber: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) RI

Pendidikan formal merupakan pendidikan yang diselenggarakan di sekolah-sekolah pada umumnya. Jalur pendidikan ini mempunyai jenjang pendidikan yang jelas, mulai dari pendidikan dasar, pendidikan menengah, sampai pendidikan tinggi. Adapun menurut penulis dan merujuk kepada ketentuan yang telah diatur oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) Republik Indonesia bahwasanya banyaknya jumlah responden berdasarkan pendidikan formal terakhir mereka adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal

| NO    | Pendidikan Terakhir      | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------------|-----------|------------|
| 1     | SD/Sederajat             | 1         | 1%         |
| 2     | SMP/Sederajat            | 9         | 9%         |
| 3     | SMA/Sederajat            | 33        | 33%        |
| 4     | D1/D2/D3/D4/S1           | 52        | 52%        |
| 5     | Magister/Doktoral(S2/S3) | 5         | 5%         |
| Total |                          | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir para anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: di tingkat SD/ sederajat sebanyak 1 orang atau dengan persentase sebesar 1%, SMP/ sederajat sebanyak 9 orang atau dengan persentase sebesar 9%, SMA/ sederajat sebanyak 33 orang atau dengan persentase sebesar 33%, D1/D2/D3/D4/S1 sebanyak 52 orang atau dengan persentase sebesar 52%, dan untuk tingkat Magister/Doktoral (S2/S3) sebanyak 5 orang atau dengan persentase sebesar 5%. Mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan tingkat pendidikan terakhir mereka adalah D1/D2/D3/D4/S1 dan yang paling sedikit adalah mereka yang terkategori berpendidikan formal terakhir yaitu ditingkat SD/ sederajat dengan hanya 1 responden saja yang memilih atau dengan persentase sebesar 1%.

#### d. Jenis Pekerjaan Responden

Berdasarkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang penulis temukan terdapat lebih dari 80 jenis pekerjaan, adapun yang telah penulis tentukan dalam penelitian ini adalah sebagai tabel berikut:

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| NO    | Jenis Pekerjaan      | Frekuensi | Persentase |
|-------|----------------------|-----------|------------|
| 1     | Pegawai Negeri (PNS) | 22        | 22%        |
| 2     | Karyawan Swasta      | 32        | 32%        |
| 3     | Wiraswasta/Pengusaha | 34        | 34%        |
| 4     | Pelajar/Mahasiswa    | 3         | 3%         |
| 5     | Pensiunan            | 3         | 3%         |
| 6     | Ibu Rumah Tangga     | 1         | 1%         |
| 7     | Lainnya              | 5         | 5%         |
| Total |                      | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa pekerjaan beberapa anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: pegawai negeri (PNS) sebanyak 22 orang atau dengan persentase sebesar 22%, karyawan swasta sebanyak 32 orang atau dengan persentase sebesar 32%, wiraswasta/pengusaha sebanyak 34 orang atau dengan persentase sebesar 34%, pelajar/mahasiswa sebanyak 3 orang atau dengan persentase sebesar 3%, pensiunan sebanyak 3 orang atau dengan persentase sebesar 3%, ibu rumah tangga sebanyak 1 orang atau dengan persentase sebesar 1%, dan untuk pekerjaan lainnya sebanyak 5 orang atau dengan persentase sebesar 5%.

Mayoritas daripada pelanggan yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah dengan jenis pekerjaan mereka adalah wiraswasta/pengusaha dan yang paling sedikit adalah mereka yang terkategori berdasarkan jenis pekerjaan mereka yaitu sebagai ibu rumah tangga yang hanya dengan 1 responden saja yang memilih atau dengan persentase sebesar 1%.

#### **e. Penghasilan Perbulan Responden**

Berdasarkan penggolongannya BPS (Badan Pusat Statistik)<sup>2</sup> membedakan penghasilan penduduk menjadi 4 golongan yaitu:

- 1) Golongan pendapatan sangat tinggi adalah jika pendapatan rata-rata lebih dari Rp. 3.500.000 per bulan.
- 2) Golongan pendapatan tinggi adalah jika pendapatan rata-rata antara Rp. 2.500.000 s/d Rp. 3.500.000 per bulan.
- 3) Golongan pendapatan sedang adalah jika pendapatan rata-rata dibawah antara Rp. 1.500.000 s/d 2.500.000 per bulan.
- 4) Golongan pendapatan rendah adalah jika pendapatan rata-rata Rp.1.500.000 per bulan.

---

<sup>2</sup><http://www.bps.go.id> (5/07/2018)

Pengklasifikasian penghasilan perbulan berdasarkan data BPS dan yang penulis tentukan adalah sebagai berikut: penghasilan < Rp. 500.000 perbulan (penghasilan sangat rendah), penghasilan Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 perbulan (penghasilan rendah), penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 perbulan (penghasilan sedang), penghasilan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 perbulan (penghasilan tinggi), dan penghasilan > Rp. 5.000.000 perbulan (penghasilan sangat tinggi).

Adapun menurut penulis dan merujuk kepada ketentuan yang telah diatur oleh Badan Pusat Statistik (BPS) bahwasanya banyaknya jumlah responden berdasarkan besarnya penghasilan perbulan mereka adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

| NO    | Penghasilan                   | Frekuensi | Persentase |
|-------|-------------------------------|-----------|------------|
| 1     | < Rp. 500.000                 | 1         | 1%         |
| 2     | Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000   | 10        | 10%        |
| 3     | Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000 | 59        | 59%        |
| 4     | Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 | 28        | 28%        |
| 5     | > Rp. 5.000.000               | 2         | 2%         |
| 6     | Lainnya                       | 0         | 0%         |
| Total |                               | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa besarnya penghasilan perbulan dari beberapa pelanggan yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura, dengan jumlah responden dalam penelitian ini sebagai berikut: penghasilan sangat rendah (< Rp. 500.000) sebanyak 1 orang atau

dengan persentase sebesar 1%, penghasilan rendah (Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000) sebanyak 10 orang atau dengan persentase sebesar 10%, penghasilan sedang (Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000) sebanyak 59 orang atau dengan persentase sebesar 59%, penghasilan tinggi (Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000) sebanyak 28 orang atau dengan persentase sebesar 28%, dan penghasilan sangat tinggi (> Rp. 5.000.000) sebanyak 2 orang atau dengan persentase sebesar 2% dan yang memilih lainnya atau tidak ada jawaban sebanyak 0 orang atau dengan persentase sebesar 0% (tidak ada sama sekali).

Adapun dari kesemua pilihan penghasilan responden perbulan yang menunjukkan mayoritas daripada anggota/nasabah yang diambil sebagai responden dalam penelitian ini adalah mereka yang berpenghasilan sedang yaitu berkisar antara Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000.

### **3. Analisis Deskripsi Variabel**

Data yang penulis peroleh daripada hasil pembagian angket/kuesioner kepada beberapa anggota/nasabah yang melakukann simpanan di BMT Khairul Amin Martapura dengan 100 responden. Akan dilakukan penjabaran dari deksripsi variabel mengenai Pengaruh Pelayanan meliputi Kinerja (*Performance*) (X1), Keandalan (*Reliability*) (X2), Kemudahan (*Serviceability*) (X3), Kesesuaian (*Conformance*) (X4) dan Kualitas

(*Perceived Quality*) (X5) Terhadap Kepuasan Anggota/nasabah (Y) dalam melakukan simpanan.

**a. Variabel Kinerja/Performance (X1)**

Variabel kinerja terbagi menjadi lima indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura.

- 1) Indikator Pegawai BMT Khairul Amin Bersifat Sopan, Ramah, Dan Sabar Saat Memberikan Pelayanan. (X<sub>1.1</sub>)

Tabel 4.8 Pegawai BMT Khairul Amin Bersifat Sopan, Ramah, Dan Sabar Saat Memberikan Pelayanan.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 67        | 67%        |
| 2     | Setuju (S)                | 33        | 33%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dijelaskan bahwa indikator Pegawai BMT Khairul Amin bersifat sopan, ramah, dan sabar saat memberikan pelayanan (X<sub>1.1</sub>) menunjukkan 67 responden atau sebesar 67% menyatakan sangat setuju, 33 responden atau sebesar 33% menyatakan setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan kurang

setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 67 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa Pegawai BMT Khairul Amin bersifat sopan, ramah, dan sabar saat memberikan pelayanan yang di dapat dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Pegawai BMT Khairul Amin Berpenampilan Rapi. ( $X_{1.2}$ )

Tabel 4.9 Pegawai BMT Khairul Amin Berpenampilan Rapi.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 55        | 55%        |
| 2     | Setuju (S)                | 45        | 45%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dijelaskan bahwa indikator Pegawai BMT Khairul Amin berpenampilan rapi ( $X_{1.2}$ ) menunjukkan 55 responden atau sebesar 55% menyatakan sangat setuju, 45 responden atau sebesar 45% menyatakan setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan kurang setuju, netral dan sangat tidak

setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab sangat setuju adalah sebanyak 55 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa Pegawai BMT Khairul Amin berpenampilan rapi yang di dapat dari banyaknya responden yang menyatakan sangat setuju.

3) Indikator Pegawai BMT Khairul Amin Sangat Bagus Dalam Memberikan Pelayanan Serta Cepat Dan Tanggap. ( $X_{1.3}$ )

Tabel 4.10 Pegawai BMT Khairul Amin Sangat Bagus Dalam Memberikan Pelayanan Serta Cepat Dan Tanggap.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 47        | 47%        |
| 2     | Setuju (S)                | 53        | 53%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dijelaskan bahwa Pegawai BMT Khairul Amin sangat bagus dalam memberikan pelayanan serta cepat dan tanggap ( $X_{1.3}$ ) menunjukkan 47 responden atau sebesar 47% menyatakan sangat setuju, 53 responden atau sebesar 53% menyatakan

setuju, Sedangkan, responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 53 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa Pegawai BMT Khairul Amin sangat bagus dalam memberikan pelayanan serta cepat dan tanggap dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

4) Indikator Pegawai BMT Khairul Amin Selalu Ada Ditempat Setiap Jam Kerja. ( $X_{1.4}$ )

Tabel 4.11 Pegawai BMT Khairul Amin Selalu Ada Ditempat Setiap Jam Kerja.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 33        | 33%        |
| 2     | Setuju (S)                | 55        | 55%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 12        | 12%        |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dijelaskan bahwa indikator Pegawai BMT Khairul Amin selalu ada ditempat setiap jam kerja ( $X_{1.4}$ ) menunjukkan 33 responden atau sebesar 33% menyatakan sangat setuju, 55 responden atau sebesar 55% menyatakan setuju, 12

responden atau sebesar 12% menyatakan kurang setuju Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 55 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa Pegawai BMT Khairul Amin selalu ada ditempat setiap jam kerja dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

5) Indikator Pegawai BMT Khairul Amin Menyelesaikan Urusan Dengan Cepat Dan Sesuai Jadwal. ( $X_{1.5}$ )

Tabel 4.12 Pegawai BMT Khairul Amin Menyelesaikan Urusan Dengan Cepat Dan Sesuai Jadwal.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 28        | 28%        |
| 2     | Setuju (S)                | 62        | 62%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 10        | 10%        |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dijelaskan bahwa Indikator Pegawai BMT Khairul Amin menyelesaikan urusan dengan cepat dan sesuai jadwal ( $X_{1.5}$ ) menunjukkan 28 responden atau sebesar 28%

menyatakan sangat setuju, 62 responden atau sebesar 62% menyatakan setuju, 10 responden atau sebesar 10% menyatakan kurang setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 62 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa Pegawai BMT Khairul Amin menyelesaikan urusan dengan cepat dan sesuai jadwal dari banyaknya responden yang menyatakan setuju.

**b. Variabel Keandalan/*Reability* (X2)**

Variabel Keandalan terbagi menjadi dua indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura.

- 1) Indikator Pegawai BMT Khairul Amin Membantu Jika Nasabah Mengalami Kesulitan Saat Melakukan Transaksi. (X<sub>2.1</sub>)

Tabel 4.13 Pegawai BMT Khairul Amin Membantu Jika Nasabah Mengalami Kesulitan Saat Melakukan Transaksi.

| NO | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS) | 43        | 43%        |
| 2  | Setuju (S)         | 55        | 55%        |

|       |                           |     |      |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 2   | 2%   |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0   | 0%   |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0   | 0%   |
| Total |                           | 100 | 100% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dijelaskan bahwa indikator Pegawai BMT Khairul Amin membantu jika nasabah mengalami kesulitan saat melakukan transaksi ( $X_{2.1}$ ) menunjukkan 43 responden atau sebesar 43% menyatakan sangat setuju, 55 responden atau sebesar 55 % menyatakan setuju, 2 responden atau sebesar 22 % menyatakan kurang setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 55 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai BMT Khairul Amin Martapura membantu jika nasabah mengalami kesulitan saat melakukan transaksi dilihat dari responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Pegawai BMT Khairul Amin Memberikan Informasi Dengan Jelas Tentang Prosedur Transaksi.

Tabel 4.14 Pegawai BMT Khairul Amin Memberikan Informasi Dengan Jelas Tentang Prosedur Transaksi

| NO | Alternatif Jawaban | Frekuensi | Persentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
|----|--------------------|-----------|------------|

|       |                           |     |      |
|-------|---------------------------|-----|------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 40  | 40%  |
| 2     | Setuju (S)                | 56  | 56%  |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 4   | 4%   |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0   | 0%   |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0   | 0%   |
| Total |                           | 100 | 100% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dijelaskan bahwa indikator Pegawai BMT Khairul Amin memberikan informasi dengan jelas tentang prosedur transaksi ( $X_{2.2}$ ) menunjukkan 40 responden atau sebesar 40% menyatakan sangat setuju, 56 responden atau sebesar 56 % menyatakan setuju, 4 responden atau sebesar 44 % menyatakan kurang setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 56 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Pegawai BMT Khairul Amin memberikan informasi dengan jelas tentang prosedur transaksi dilihat dari responden yang menyatakan setuju.

**c. Variabel Kemudahan/Serviceability (X3)**

Variabel Kemudahan terbagi menjadi dua indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada

anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura.

1) Indikator Proses Transaksi Mudah Dan Cepat Dalam Melakukan Simpanan. ( $X_{3,1}$ )

Tabel 4.15 Proses Transaksi Mudah Dan Cepat Dalam Melakukan Simpanan

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 48        | 48%        |
| 2     | Setuju (S)                | 52        | 52%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.15 diatas dijelaskan bahwa indikator Proses transaksi mudah dan cepat dalam melakukan simpanan. ( $X_{3,1}$ ) menunjukkan 48 responden atau sebesar 48% menyatakan sangat setuju, 52 responden atau sebesar 52 % menyatakan setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 52 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Proses transaksi mudah dan cepat dalam melakukan simpanan dilihat dari responden yang menyatakan setuju.

2) Indikator Proses Pembukaan Rekening Simpanan Mudah. (X<sub>3.1</sub>)

Tabel 4.16 Proses Pembukaan Rekening Simpanan Mudah

| NO    | Alternative Jawaban       | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 47        | 47%        |
| 2     | Setuju (S)                | 53        | 53%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 30%        |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dijelaskan bahwa indikator Proses pembukaan rekening simpanan mudah (X<sub>3.2</sub>) menunjukkan 47 responden atau sebesar 47% menyatakan sangat setuju, 53 responden atau sebesar 53 % menyatakan setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 53 orang. Hal ini menunjukkan bahwa proses pembukaan rekening simpanan mudah dilihat dari responden yang menyatakan setuju.

**d. Variabel Kesesuaian/ Conformance (X4)**

- 1) Indikator Buku Tabungan Menarik Dan Sederhana, Sangat Sesuai Dengan Keinginan Anggota/ Nasabah. (X<sub>4.1</sub>)

Tabel 4.17 Buku Tabungan Menarik Dan Sederhana, Sangat Sesuai Dengan Keinginan Anggota/ Nasabah

| NO    | Alternative Jawaban       | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 64        | 64%        |
| 2     | Setuju (S)                | 33        | 33%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 3         | 3%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dijelaskan bahwa indikator Buku tabungan menarik dan sederhana, sangat sesuai dengan keinginan anggota/ nasabah ( $X_{4.1}$ ) menunjukkan 64 responden atau sebesar 64% menyatakan sangat setuju, 33 responden atau sebesar 33 % menyatakan setuju, 3 responden atau sebesar 3 % menyatakan kurang setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab sangat setuju adalah sebanyak 64 orang. Hal ini menunjukkan bahwa buku tabungan menarik dan sederhana, sangat sesuai dengan keinginan anggota/ nasabah dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju.

- 2) Indikator Buku Tabungan Mudah Dibawa Kemana mana. ( $X_{4.2}$ )

Tabel 4.18 Buku Tabungan Mudah Dibawa Kemana mana.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 68        | 68%        |
| 2     | Setuju (S)                | 31        | 31%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 1         | 1%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dijelaskan bahwa indikator Buku tabungan mudah dibawa kemana mana ( $X_{4.2}$ ) menunjukkan 68 responden atau sebesar 68% menyatakan sangat setuju, 31 responden atau sebesar 31 % menyatakan setuju, 1 responden atau sebesar 1 % menyatakan kurang setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju adalah 68 orang. Hal ini menunjukkan bahwa buku tabungan mudah dibawa kemana mana dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju.

**e. Variabel Kualitas/ Perceived Quality (X5)**

Variabel Kualitas terbagi menjadi dua indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan

kepada anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura.

1) Indikator Gedung Dan Penataan Ruang Layak Serta Nyaman. ( $X_{5.1}$ )

Tabel 4.19 Gedung Dan Penataan Ruang Layak Serta Nyaman.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentasi |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 63        | 63%        |
| 2     | Setuju (S)                | 34        | 34%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 3         | 3%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dijelaskan bahwa indikator Gedung dan penataan ruang layak serta nyaman ( $X_{5.1}$ ) menunjukkan 63 responden atau sebesar 63% menyatakan sangat setuju, 34 responden atau sebesar 34 % menyatakan setuju, 3 responden atau sebesar 3 % menyatakan kurang setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab sangat setuju adalah sebanyak 63 orang. Hal ini menunjukkan bahwa gedung dan penataan

ruang layak serta nyaman dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju.

- 2) Indikator Fasilitas Dalam Melayani Simpanan Menggunakan Teknologi. ( $X_{5.1}$ )

Tabel 4.20 Fasilitas Dalam Melayani Simpanan Menggunakan Teknologi.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 39        | 39%        |
| 2     | Setuju (S)                | 61        | 61%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dijelaskan bahwa indikator Fasilitas dalam melayani simpanan menggunakan teknologi. ( $X_{5.2}$ ) menunjukkan 39 responden atau sebesar 39% menyatakan sangat setuju, 61 responden atau sebesar 61 % menyatakan setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab setuju adalah sebanyak 61

orang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dalam melayani simpanan menggunakan teknologi dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju.

#### f. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel Kepuasan pelanggan terbagi menjadi tiga indikator yang penulis jadikan sebagai pertanyaan dalam kuesioner/angket yang diberikan kepada anggota/nasabah yang melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura.

- a. Indikator Anggota/ Nasabah Puas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan. (Y<sub>1</sub>)

Tabel 4.21 Anggota/ Nasabah Puas Terhadap Pelayanan Yang Diberikan.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 65        | 65%        |
| 2     | Setuju (S)                | 35        | 35%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dijelaskan bahwa indikator Anggota/nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan (Y<sub>1</sub>) menunjukkan 65 responden atau sebesar 65 % menyatakan sangat setuju, 35 responden atau sebesar 35 % menyatakan setuju. Sedangkan,

responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab sangat setuju adalah sebanyak 65 orang. Hal ini menunjukkan bahwa anggota/nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju.

b. Indikator Anggota/ Nasabah Merasa Senang Melakukan Transaksi Simpanan. (Y<sub>2</sub>)

Tabel 4.22 Anggota/ Nasabah Merasa Senang Melakukan Transaksi Simpanan.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 42        | 42%        |
| 2     | Setuju (S)                | 52        | 58%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 0         | 0%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dijelaskan bahwa indikator Anggota/ nasabah merasa senang melakukan transaksi simpanan (Y<sub>2</sub>) menunjukkan 42 responden atau sebesar 42 % menyatakan sangat setuju, 52 responden atau

sebesar 52 % menyatakan setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab sangat setuju adalah sebanyak 52 orang. Hal ini menunjukkan bahwa anggota/nasabah merasa senang melakukan transaksi simpanan dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju.

- c. Indikator Pegawai Selalu Mengutamakan Kenyamanan Anggota/ Nasabah.  
(Y<sub>3</sub>)

Tabel 4.23 Pegawai Selalu Mengutamakan Kenyamanan Anggota/ Nasabah.

| NO    | Alternatif Jawaban        | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------------|-----------|------------|
| 1     | Sangat Setuju (SS)        | 51        | 51%        |
| 2     | Setuju (S)                | 46        | 46%        |
| 3     | Kurang Setuju (KS)        | 3         | 3%         |
| 4     | Tidak Setuju (TS)         | 0         | 0%         |
| 5     | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0         | 0%         |
| Total |                           | 100       | 100%       |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dijelaskan bahwa indikator Pegawai selalu mengutamakan kenyamanan anggota/nasabah (Y<sub>3</sub>) menunjukkan 51 responden atau sebesar 51 % menyatakan sangat setuju, 46 responden atau sebesar 46 % menyatakan setuju, 3 responden atau sebesar 3 % menyatakan

kurang setuju. Sedangkan, responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 responden atau dalam point ini tidak ada seorangpun yang memilih. Oleh karena itu, berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada para responden bahwasanya mayoritas diantara mereka menjawab sangat setuju adalah sebanyak 51 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai selalu mengutamakan kenyamanan anggota/nasabah dilihat dari responden yang menyatakan sangat setuju.

#### Rangkuman Tabel Jawaban Responden Per Variabel

Tabel 4.24 Rangkuman Tabel Jawaban Responden Per Variabel

| Variabel            | No. Pertanyaan   | Alternatif Jawaban  | F   | %   |
|---------------------|------------------|---------------------|-----|-----|
| X1                  | X <sub>1.1</sub> | Sangat Setuju       | 67  | 67  |
|                     |                  | Setuju              | 33  | 33  |
|                     |                  | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                     |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                     |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                     |                  | Total               | 100 | 100 |
|                     | X <sub>1.2</sub> | Sangat Setuju       | 55  | 55  |
|                     |                  | Setuju              | 45  | 45  |
|                     |                  | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                     |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                     |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                     |                  | Total               | 100 | 100 |
|                     | X <sub>1.3</sub> | Sangat setuju       | 47  | 47  |
|                     |                  | Setuju              | 53  | 53  |
|                     |                  | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                     |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                     |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                     |                  | Total               | 100 | 100 |
|                     |                  | Setuju              | 55  | 55  |
|                     |                  | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                     |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
| Sangat Tidak Setuju |                  | 0                   | 0   |     |

|                |                  |                     |     |     |
|----------------|------------------|---------------------|-----|-----|
|                | X <sub>1.5</sub> | Total               | 100 | 100 |
|                |                  | Sangat Setuju       | 28  | 28  |
|                |                  | Setuju              | 62  | 62  |
|                |                  | Kurang Setuju       | 10  | 10  |
|                |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                  | Total               | 100 | 100 |
| X <sub>2</sub> | X <sub>2.1</sub> | Sangat Setuju       | 43  | 43  |
|                |                  | Setuju              | 55  | 55  |
|                |                  | Kurang Setuju       | 2   | 2   |
|                |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                  | Total               | 100 | 100 |
|                | X <sub>2.1</sub> | Sangat Setuju       | 40  | 40  |
|                |                  | Setuju              | 56  | 56  |
|                |                  | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                  | Total               | 100 | 100 |
| X <sub>3</sub> | X <sub>3.1</sub> | Sangat Setuju       | 48  | 48  |
|                |                  | Setuju              | 52  | 52  |
|                |                  | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                  | Total               | 100 | 100 |
|                | X <sub>3.2</sub> | Sangat Setuju       | 47  | 47  |
|                |                  | Setuju              | 53  | 53  |
|                |                  | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                  | Total               | 100 | 100 |
| X <sub>4</sub> | X <sub>4.1</sub> | Sangat Setuju       | 64  | 64  |
|                |                  | Setuju              | 33  | 33  |
|                |                  | Kurang Setuju       | 3   | 3   |
|                |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                  | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                | Total            | 100                 | 100 |     |
|                | X <sub>4.2</sub> | Sangat Setuju       | 68  | 68  |
|                |                  | Setuju              | 31  | 31  |
|                |                  | Kurang Setuju       | 1   | 1   |
|                |                  | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
| Total          |                  | 100                 | 100 |     |

|                |                     |                     |     |     |
|----------------|---------------------|---------------------|-----|-----|
|                |                     | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                     | Total               | 100 | 100 |
| X5             | X <sub>5.1</sub>    | Sangat Setuju       | 63  | 63  |
|                |                     | Setuju              | 34  | 34  |
|                |                     | Kurang Setuju       | 3   | 3   |
|                |                     | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                     | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                     | Total               | 100 | 100 |
|                | X <sub>5.2</sub>    | Sangat Setuju       | 39  | 39  |
|                |                     | Setuju              | 61  | 61  |
|                |                     | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                |                     | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                     | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                     | Total               | 100 | 100 |
| Y              | Y <sub>1</sub>      | Sangat Setuju       | 65  | 65  |
|                |                     | Setuju              | 35  | 35  |
|                |                     | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                |                     | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                     | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                     | Total               | 100 | 100 |
|                | Y <sub>2</sub>      | Sangat Setuju       | 45  | 45  |
|                |                     | Setuju              | 52  | 52  |
|                |                     | Kurang Setuju       | 0   | 0   |
|                |                     | Tidak Setuju        | 0   | 0   |
|                |                     | Sangat Tidak Setuju | 0   | 0   |
|                |                     | Total               | 100 | 100 |
| Y <sub>3</sub> | Sangat Setuju       | 51                  | 51  |     |
|                | Setuju              | 46                  | 46  |     |
|                | Kurang Setuju       | 3                   | 3   |     |
|                | Tidak Setuju        | 0                   | 0   |     |
|                | Sangat Tidak Setuju | 0                   | 0   |     |
|                | Total               | 100                 | 100 |     |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

## B. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel di mana  $df = n - 2$  dengan sig 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid.

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r product moment pearson dengan df (degree of freedom) =  $n - 2$ , jadi  $df = 100 - 2 = 98$ , maka  $r_{tabel} = 0,195$ . Berikut hasil dari uji validitas pada penelitian pengaruh pelayanan BMT Khairul Amin Martapura terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan dengan bantuan SPSS 22 for windows (dapat dilihat pada lampiran) pada tabel berikut ini:

Tabel 4.25 Uji Validitas

| Variabel                      | Pernyataan       | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|-------------------------------|------------------|---------|--------|------------|
| Kinerja<br>(Performance) (X1) | X <sub>1.1</sub> | 0,639   | 0,195  | Valid      |
|                               | X <sub>1.2</sub> | 0,584   | 0,195  | Valid      |
|                               | X <sub>1.3</sub> | 0,661   | 0,195  | Valid      |
|                               | X <sub>1.4</sub> | 0,644   | 0,195  | Valid      |
|                               | X <sub>1.5</sub> | 0,671   | 0,195  | Valid      |
| Kehandalan                    | X <sub>2.1</sub> | 0,590   | 0,195  | Valid      |

|                                      |                  |       |       |       |
|--------------------------------------|------------------|-------|-------|-------|
| (Reliability) (X2)                   | X <sub>2,2</sub> | 0,649 | 0,195 | Valid |
| Kemudahan<br>(Serviceability) (X3)   | X <sub>3,1</sub> | 0,539 | 0,195 | Valid |
|                                      | X <sub>3,2</sub> | 0,503 | 0,195 | Valid |
| Kesesuaian<br>(Conformance) (X4)     | X <sub>4,1</sub> | 0,355 | 0,195 | Valid |
|                                      | X <sub>4,2</sub> | 0,315 | 0,195 | Valid |
| Kualitas (Perceived<br>Quality) (X5) | X <sub>5,1</sub> | 0,435 | 0,195 | Valid |
|                                      | X <sub>5,2</sub> | 0,460 | 0,195 | Valid |
| Kepuasan<br>(Gratification) (Y)      | Y <sub>1</sub>   | 0,735 | 0,195 | Valid |
|                                      | Y <sub>2</sub>   | 0,836 | 0,195 | Valid |
|                                      | Y <sub>3</sub>   | 0,814 | 0,195 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Dari tabel hasil uji validitas instrumen data, dapat dilihat bahwa  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

## 2. Uji Relibitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersamaan terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel.

Berikut ini hasil uji reliabilitas penelitian dengan menggunakan SPSS 22 for windows yaitu:

Tabel 4.26 Uji Relibitas

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| ,819                   | 16         |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Dapat terlihat dari nilai Cronbach's Alpha di atas, jika nilai Alpha  $> 0,60$  maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reliabel. Nilai Cronbach's Alpha adalah 0,819 lebih besar dari 0,60 maka dinyatakan reliabel.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variable yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal kolmogorov sminov. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika  $\text{Sig} > 0,05$  maka data berdistribusi normal dan jika  $\text{Sig} < 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas dengan Cara Uji Kolmogorov Smirnov

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |     |
|------------------------------------|-----|
| N                                  | 100 |

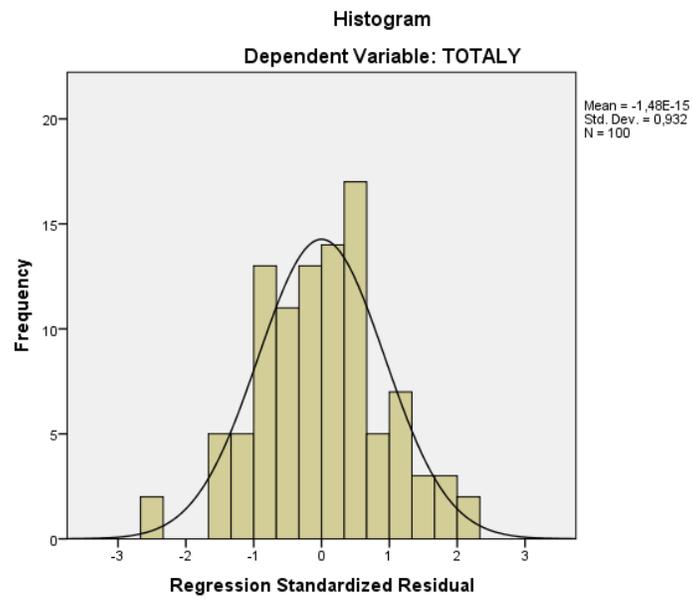
|                                  |                |                     |
|----------------------------------|----------------|---------------------|
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | -,0022785           |
|                                  | Std. Deviation | 1,00761182          |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,053                |
|                                  | Positive       | ,053                |
|                                  | Negative       | -,034               |
| Kolmogorov-Smirnov Z             |                | ,053                |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c,d</sup> |

a. Test distribution is Normal.

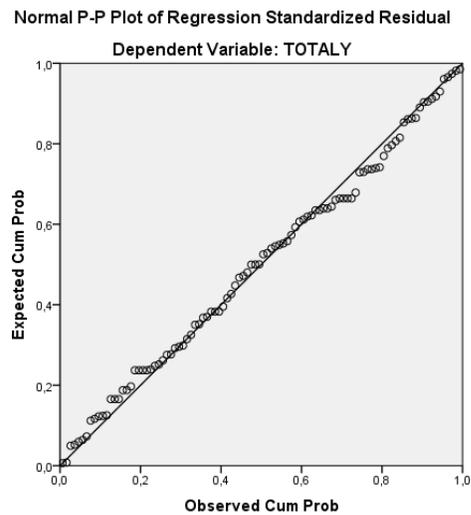
b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan hasil uji normalitas dengan cara uji kolmogorov-smirnov dalam tabel 4.27 di atas, diperoleh nilai KSZ sebesar 0,053 dan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas juga dilakukan dengan menggunakan histogram regression residual serta melihat diagram normal P-P Plot regression standardized dengan bantuan SPSS 13 for windows menghasilkan gambar sebagai berikut:



Gambar 1.1 Hasil Uji Histogram  
Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018



Gambar 1.2 Hasil Uji P-Plot

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar 1 di atas, di mana grafik histrogram memberikan pola distribusi yang melenceng ke kiri ataupun ke kanan yang artinya data berdistribusi normal. Selanjutnya pada gambar 2 (P-P Plot) terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Setelah melalui perhitungan SPSS 22 *for windows*, nilai VIF pada penelitian preferensi nasabah dalam menggunakan layanan CDM dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.28 Uji Multikolinieritas

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant) | 5,429                       | 1,796      |                           | 3,023 | ,003 |                         |       |
|       | X1_1       | ,223                        | ,362       | ,086                      | ,616  | ,539 | ,366                    | 2,730 |

|      |       |      |       |        |      |      |       |
|------|-------|------|-------|--------|------|------|-------|
| X1_2 | -,195 | ,316 | -,080 | -,618  | ,538 | ,429 | 2,330 |
| X1_3 | -,571 | ,306 | -,235 | -1,866 | ,065 | ,454 | 2,204 |
| X1_4 | ,273  | ,274 | ,144  | ,998   | ,321 | ,348 | 2,874 |
| X1_5 | ,610  | ,275 | ,297  | 2,214  | ,029 | ,401 | 2,492 |
| X2_1 | -,233 | ,324 | -,102 | -,721  | ,473 | ,358 | 2,793 |
| X2_2 | -,029 | ,302 | -,013 | -,097  | ,923 | ,375 | 2,667 |
| X3_1 | ,703  | ,364 | ,288  | 1,929  | ,057 | ,322 | 3,103 |
| X3_2 | -,363 | ,364 | -,149 | -,996  | ,322 | ,320 | 3,121 |
| X4_1 | -,125 | ,345 | -,054 | -,363  | ,718 | ,326 | 3,064 |
| X4_2 | ,239  | ,359 | ,096  | ,665   | ,508 | ,346 | 2,888 |
| X5_1 | ,694  | ,263 | ,281  | 2,643  | ,010 | ,637 | 1,569 |
| X5_2 | ,603  | ,262 | ,243  | 2,298  | ,024 | ,646 | 1,548 |

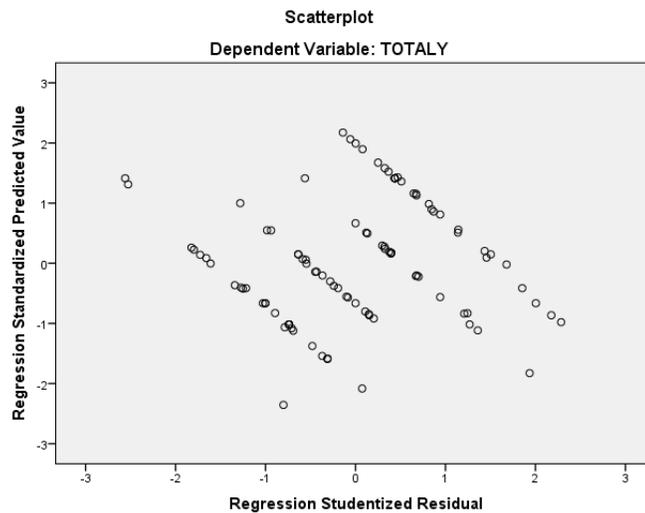
a. Dependent Variable: TOTALLY

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Dari tabel di atas, nilai VIF dari hasil uji asumsi klasik masih di antara 1-10 jadi tidak terjadi multikolinieritas yang artinya tidak ada hubungan antar variabel bebas atau variabel independen.

c. Uji Heterokededatisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot. Jika pola gambar scatterplotter dapat titik-titik yang acak pada gambar tersebut berarti tidak menunjukkan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.



Gambar 1.3 Uji Heterokededastisitas.  
 Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan gambar 4.3 titik-titik yang acak pada gambar tersebut berarti tidak menunjukkan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

#### d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan periode  $t-1$  (sebelumnya). Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan:

- 1) Jika  $d$  lebih kecil dari  $d_l$  atau lebih besar dari  $(4-d_l)$ , maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.

- 2) Jika terletak antara  $dU$  dan  $(4-dU)$ , maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika  $d$  terletak antara  $dL$  dan  $dU$  atau di antara  $(4-dU)$  dan  $(4-dL)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

Tabel 4.29 Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | ,617 <sup>a</sup> | ,381     | ,287              | 1,029                      | 1,570         |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan hasil uji autokorelasi dalam tabel di atas, diperoleh nilai DW sebesar 1,570. Nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel ( $n$ ) 100 dan jumlah  $k = 5$  ( $k$  adalah jumlah variabel independen), maka diperoleh nilai  $dU$  sebesar 1.7804 dan nilai  $dL$  sebesar 1.5710 dan nilai  $(4-dU)$  sebesar 2.220 sedangkan nilai  $(4-dL)$  adalah 2.429. Jadi, disimpulkan dalam penelitian ini bahwa  $DW < (4-dU) < (4-dL)$  atau  $1,570 < 2,220 < 2,429$  karena nilai DW (1,570), maka artinya terdapat autokorelasi.

#### 4. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (*Performance, Realibility, Serviceability, Conformance, Perceived Quality,*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan anggota/nasabah.

Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan anggota/nasabah

X1 : *Performance* (Kinerja)

X2 : *Realibility* (Kehandalan)

X3 : *Serviceability* (Kemudahan)

X4 : *Conformance* (Kesesuaian)

X5 : *Kualitas* (Kualitas)

a : Nilai konstanta

b : Koefisien regresi

e : error

Untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah pengguna terhadap penggunaan layanan *Cash Deposit Machine* maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji koefisien determinasi, uji F (uji Simultan) dan uji t (uji signifikan parsial). Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 22 for windows. Berikut perhitungannya.

1) Uji koefisien determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R<sup>2</sup> berkisar antara 0 sampai 1, jika R<sup>2</sup> = 0 berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai R<sup>2</sup> = 1 maka ada hubungan antara variasi X dan Y atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

Tabel 4.30 Uji Koefisien Determinasi

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | ,525 <sup>a</sup> | ,276     | ,237              | 1,064                      |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 4.30 di atas, nilai *adjusted* R<sup>2</sup> dalam penelitian ini adalah sebesar 0,237. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variable *independent* yaitu variabel *Performance* (Kinerja), *Realibility* (Kehandalan), *Serviceability* (Kemudahan), *Conformance* (Kesesuaian), *Kualitas* (Kualitas) terhadap variabel *dependent* kepuasan anggota/nasabah yang dapat diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 23,70%, sedangkan sisanya 76,30% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

## 2) Uji F (Uji Simultan)

Tabel 4.31 Uji Simultan

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |       |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1                  | Regression | 40,569         | 5  | 8,114       | 7,166 | ,000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 106,431        | 94 | 1,132       |       |                   |
|                    | Total      | 147,000        | 99 |             |       |                   |

- a. Dependent Variable: Y
- b. Predictors: (Constant), X5, X4, X3, X1, X2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Berdasarkan tabel 33 di atas, nilai Fhitung sebesar 7,166 , di mana nilai ini lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 2,31 ( $7,166 > 2,31$ ) dan nilai signifikansi F sebesar 0,000, di mana nilai ini lebih kecil dari nilai signifikan sebesar 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama semua variabel bebas Performance (Kinerja), Realibility (Kehandalan), Serviceability (Kemudahan), Conformance (Kesesuaian), Kualitas (Kualitas) dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap variable terikat (pengaruh pelayanan).

### 3) Uji t (Uji Signifikan Parsial)

Uji t digunakan untuk memprediksi ada tidaknya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika dalam pengujian dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variable independen tidak sama dengan nol, maka variable independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika dalam pengujian tersebut dipastikan bahwa koefisien regresi suatu variabel independen sama dengan nol, maka variabel independen tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.32 Uji Signifikan Parsial

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

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 4,630                       | 1,792      |                           | 2,584 | ,011 |
|       | KINERJA    | ,093                        | ,055       | ,163                      | 1,691 | ,094 |
|       | KEHANDALAN | -,090                       | ,128       | -,076                     | -,704 | ,483 |
|       | KEMUDAHAN  | ,250                        | ,129       | ,195                      | 1,939 | ,056 |
|       | KESESUAIAN | -,011                       | ,116       | -,008                     | -,092 | ,927 |
|       | KUALITAS   | ,604                        | ,139       | ,410                      | 4,345 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan anggota/nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2018

Tabel 4.32 di atas menunjukkan hasil uji t yang bertujuan menguji pengaruh variabel independent, yaitu Performance (Kinerja), Realibility (Kehandalan), Serviceability (Kemudahan), Conformance (Kesesuaian), Kualitas (Kualitas) terhadap kepuasan anggota dalam melakukan simpanan di BMT Khairul Amin Martapura. dan diperoleh nilai t tabel sebesar 1,98447. Berdasarkan hasil uji t di atas, maka ditarik kesimpulan:

1) Kinerja

Hasil uji t dalam tabel 4.32 menunjukkan nilai variabel kinerja diperoleh t hitung sebesar 1,961 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,98447 dengan tingkat signifikansi 0,094 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil

tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel kinerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

2) Keandalan

Tabel 4.32 Menunjukkan variabel keandalan t-hitung sebesar -0,704 lebih kecil dari t-tabel sebesar 1,98447 dan tingkat signifikansi 0,483 lebih besar dari 0,05 , maka dalam penelitian ini ditolak. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel keandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota, sehingga variabel keandalan dalam penelitian ini tidak terdukung atau tidak berpengaruh.

3) Kemudahan

Hasil uji t dalam tabel 4.32 menunjukkan nilai variabel kemudahan diperoleh t hitung sebesar 1,939 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,98447 dengan tingkat signifikansi 0,056 sama dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel kemudahan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

4) Kesesuaian

Hasil uji t dalam tabel 4.32 menunjukkan nilai variabel kesesuaian diperoleh t hitung sebesar -0,092 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,98447 dengan tingkat signifikansi 0,927 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel kesesuaian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

5) Kualitas

Hasil uji t dalam tabel 4.32 menunjukkan nilai variabel kesesuaian diperoleh t hitung sebesar 4,347 lebih besar dari t tabel sebesar 1,98447 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa variabel kualitas berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan anggota.

**C. Analisa Pengaruh Pelayanan BMT Khairul Amin Martapura Terhadap Kepuasan Anggota dalam melakukan Simpanan.**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil penyajian analisis data pada halaman-halaman sebelumnya, maka dapat dilihat bahwa pelayanan di BMT Khairul Amin Martapura memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota yang melakukan simpanan di sana. Pelayanan yang terdiri *Performance* (Kinerja), *Realibility* (Kehandalan), *Serviceability* (Kemudahan), *Conformance* (Kesesuaian), Kualitas (Kualitas) terhadap variabel dependent kepuasan anggota/nasabah (Y) ini sebesar 23,70%, sedangkan sisanya 76,30% . Hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota yang melakukan simpanan disana.

Variabel yang mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan dalam penelitian ini yaitu, penulis menggunakan beberapa variabel yang dianggap

berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Khairul Amin, variabel tersebut yang terdiri dari kinerja, kemudahan, kehandalan, kesesuaian dan kualitas.

Hasil dari analisis regresi linear berganda dengan perhitungan menggunakan SPSS 22 for windows berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa di antara lima variabel yang diteliti ternyata hanya satu variabel yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Khairul Amin Martapura dalam melakukan simpanan. variabel tersebut adalah kualitas ( $X_5$ ). Selain itu, berdasarkan hasil penelitian disini terlihat 76,30% kepuasan anggota/nasabah (Y) di BMT Khairul Amin Martapura lebih besar dipengaruhi oleh faktor lain. Misalnya apabila kita menabung di BMT Khairul Amin maka anggota/nasabah akan mendapatkan bagi hasil dan tidak ada potongan disetiap bulan nya, bukan disebabkan oleh variabel yang penulis teliti.