

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA.

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum BMT UGT Nusantara Banjarmasin

Koperasi BMT Usaha Gabungan Terpadu Sidogiri disingkat “Koperasi BMT UGT Sidogiri” mulai beroperasi pada tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 M. di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan Hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK dan M Provinsi Jawa Timur tertanggal 22 Juli 2000.

Badan Hukum : 09/BH/KWK.13/VII/2000

TDP : 13.26.2.64.00100

SIUP : 517/099/424.061/2003

NPWP : 02.082.190.6-624.000

BMT UGT Nusantara didirikan oleh beberapa orang yang berada dalam satu kegiatan Urusan Guru Tugas Pondok Pesantren Sidogiri (Urusan GT PPS) yang di dalamnya terdapat orang-orang yang berprofesi sebagai guru dan pimpinan madrasah, alumni Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan dan para simpatisan yang menyebar di wilayah Jawa Timur.

BMT UGT Nusantara membuka beberapa unit pelayanan anggota di kabupaten/kota yang dinilai potensial. Alhamdulillah, pada saat ini BMT UGT Nusantara sudah memiliki 298 kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas yang tersebar di 10 Provinsi se Indonesia.

Pengurus akan terus berusaha melakukan perbaikan dan pengembangan secara berkesinambungan pada semua bidang baik organisasi maupun usaha. Pengurus BMT UGT Nusantara periode 2019-2022 telah merumuskan visi dan misi baru yang lebih membumi dan sejalan dengan jatidiri santri. Visi baru yaitu Koperasi yang Amanah, Tangguh dan Bermartabat yang kami singkat menjadi MANTAB.

BMT UGT Nusantara yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Selatan ada 4 unit cabang di antaranya Banjarbaru, Pelaihari, dan satu cabang pembantu di Pekauman, serta di Banjarmasin selama kurang lebih 11 tahun beroperasi sejak tanggal 21 Oktober 2012 yang berlokasi di Jl. Veteran Sungai Bilu No.101, Melayu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70236.

Hadirnya BMT UGT Nusantara ini atas permintaan alumni untuk membuka cabang di Banjarmasin, dan menjadi salah satu alternatif untuk menabung serta memberikan pembiayaan bagi pedagang pasar dan juga Masyarakat sekitar. Dengan menerapkan sistem pembiayaan jempot bola, dengan sarana pendukung seperti *smartphone* dan *printer mobile* untuk bertransaksi dilapangan dapat memudahkan Masyarakat/nasabah yang bersangkutan.

2. Visi dan Misi BMT UGT Nusantara

Visi:

Koperasi yang Amanah, Tangguh, dan Bermartabat (MANTAB).

Misi:

- a. Mengelola koperasi yang sesuai dengan jati diri santri.
- b. Menerapkan sistem syariah yang sesuai dengan standar kitab salaf dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).
- c. Menciptakan kemandirian likuiditas yang berkelanjutan.
- d. Memperkokoh sinergi ekonomi antar anggota.
- e. Memperkuat kepedulian anggota terhadap koperasi.
- f. Memberikan khidmah terbaik terhadap anggota dan umat.
- g. Meningkatkan kesejahteraan anggota dan umat.

3. Gambaran Umum Responden

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	34	56,6%
Perempuan	26	43,4%
Jumlah	60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jenis kelamin responden yang paling besar adalah laki-laki sebesar 34 orang (56,6%), sedangkan perempuan sebanyak 26 orang (43,4%).

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2
Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase
21-30 Tahun	28	46,6%
31-40 Tahun	26	43,4%
41-50 Tahun	6	10%
Jumlah	60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa umur responden yang paling banyak adalah antara umur 21 sampai dengan 30 tahun sebesar 28 orang (46,6%), sedangkan yang paling sedikit di umur 41 sampai dengan 50 tahun sebanyak 6 orang (10%).

4. Deskripsi Variabel

a. Variabel Layanan

1) Indikator Ketersediaan Ruang Tunggu yang Nyaman

Tabel 4.3

Ketersediaan Ruang Tunggu yang Nyaman

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	24	40%
2	Setuju	30	50%
3	Netral	6	10%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 50%, , sangat setuju sebesar 60%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan ruang tunggu yang nyaman yang ada di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

2) Indikator Ramah dan Baik dalam Melayani

Tabel 4.4

Ramah dan Baik dalam Melayani

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	31	51,6%
2	Setuju	24	40%
3	Netral	5	8,4%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 40%, kemudian sangat setuju sebesar 51,6%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan pelayanan yang ramah dan baik di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

3) Indikator Lokasi yang Mudah Ditemukan

Tabel 4.5**Lokasi yang Mudah di Temukan**

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	29	48,3%
2	Setuju	25	41,6%
3	Netral	5	8,4%
4	Tidak Setuju	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 41,6%, kemudian sangat setuju sebesar 48,3%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan mudahnya di temukan lokasi BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

4) Indikator Memberikan Informasi yang Jelas

Tabel 4.6**Memberikan Informasi yang Jelas**

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	29	48,3%
2	Setuju	28	46,7%
3	Netral	3	5%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 46,7%, kemudian sangat setuju sebesar 48,3%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan pelayan yang memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.

5) Indikator Kecepatan dalam Proses Memecahkan Keluhan Nasabah

Tabel 4.7

Kecepatan dalam Proses Memecahkan Keluhan Nasabah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	32	53,4%
2	Setuju	23	38,3%
3	Netral	4	6,6%
4	Tidak Setuju	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 38,3%, kemudian sangat setuju sebesar 53,4%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan pelayan cepat dalam proses memecahkan keluhan nasabah yang lagi memerlukan.

6) Indikator Mempunyai Pengetahuan Untuk Menjawab Pertanyaan Nasabah

Tabel 4.8

Mempunyai Pengetahuan Untuk Menjawab Pertanyaan Nasabah

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	24	40%
2	Setuju	30	50%
3	Netral	6	10%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 50%, kemudian sangat setuju sebesar 40%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa terbantu dengan penjelasan yang di jelaskan oleh pelayan di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

7) Indikator Nasabah Merasa Aman dalam Transaksi

Tabel 4.9

Nasabah Merasa Aman dalam Transaksi

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	7	11,7%
2	Setuju	17	28,3%
3	Netral	27	45%
4	Tidak Setuju	9	15%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban netral yaitu sebesar 45%, , sangat setuju sebesar 11,7%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden netral dengan nasabah merasa aman dalam transaksi.

- 8) Indikator Karyawan Memberikan Kemudahan Kepada Nasabah dalam Bertransaksi

Tabel 4.10

Karyawan Memberikan Kemudahan Kepada Nasabah dalam Bertransaksi

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	21	35%
2	Setuju	29	48,4%
3	Netral	8	13,3%
4	Tidak Setuju	2	3,3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 48,4%, kemudian sangat setuju sebesar 35%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan karyawan memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi.

9) Indikator Karyawan Melayani Nasabah dengan Penuh Perhatian

Tabel 4.11**Karyawan Melayani Nasabah dengan Penuh Perhatian**

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	14	23,4%
2	Setuju	29	48,3%
3	Netral	12	20%
4	Tidak Setuju	4	6,6%
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,7%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 48,33%, kemudian sangat setuju sebesar 23,4%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden setuju dengan pelayan yang melayani nasabah dengan penuh perhatian.

b. Variabel Kepuasan

1) Indikator Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Harapan Nasabah

Tabel 4.12**Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Harapan Nasabah**

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	20	33,4%
2	Setuju	24	40%
3	Netral	14	23,3%
4	Tidak Setuju	2	3,3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%

Jumlah		60	100%
--------	--	----	------

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 40%, kemudian sangat setuju sebesar 33,4%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah.

2) Indikator Mendapatkan Pelayanan yang Cepat

Tabel 4.13

Mendapatkan Pelayanan yang Cepat

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	15	25%
2	Setuju	24	40%
3	Netral	19	31,7%
4	Tidak Setuju	2	3.3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 40%, kemudian sangat setuju sebesar 25%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena cepat.

3) Indikator Mendapatkan Fasilitas Pelayanan yang Memadai

Tabel 4.14**Mendapatkan Fasilitas Pelayanan yang Memadai**

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	22	36,6%
2	Setuju	24	40%
3	Netral	13	21,7%
4	Tidak Setuju	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 40%, kemudian sangat setuju sebesar 36,6%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas dengan fasilitas yang ada di BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

4) Indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain

Tabel 4.15**Merekomendasikan Kepada Orang Lain**

No	Jawaban	Frekuensi	Presentasi
1	Sangat Setuju	19	31,7%
2	Setuju	23	38,3%
3	Netral	17	28,3%
4	Tidak Setuju	1	1,7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		60	100%

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jawaban setuju yaitu sebesar 38,3%, kemudian sangat setuju sebesar 31,7%. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas maka dari itu merekomendasikan ke orang lain.

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* yang operasionalnya menggunakan bantuan *SPSS for windows* versi 25. Item dinyatakan dalam penelitian ini dinyatakan valid apabila memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan dengan r tabel. Adapun r tabel ditentukan dalam uji validitas penelitian ini sebesar 0,254. Adapun hasil uji validitas instrument penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.16

Hasil Uji Validitas X

No	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	x.1	0,453	0,254	Valid
2	x.2	0,652	0,254	Valid
3	x.3	0,512	0,254	Valid
4	x.4	0,468	0,254	Valid
5	x.5	0,619	0,254	Valid
6	x.6	0,677	0,254	Valid
7	x.7	0,481	0,254	Valid
8	x.8	0,503	0,254	Valid

9	x.9	0,385	0,254	Valid
---	-----	-------	-------	-------

Sumber: data diolah 2024

Tabel 4.17

Hasil Uji Validitas Y

No	No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	y.1	0,808	0,254	Valid
2	y.2	0,780	0,254	Valid
3	y.3	0,748	0,254	Valid
4	y.4	0,764	0,254	Valid

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel (0,254).

b. Hasil Uji Reabilitas

Uji Reabilitas terhadap variabel penelitian dilakukan untuk mengetahui kemampuan menghasilkan skor yang mendekati sama dari individu dan kapan saja apabila dilakukan pengujian ulang. Pengujian Reabilitas dilakukan dengan program SPSS menggunakan analisis *Scale*. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

Tabel 4.18

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N	Keterangan
Pelayanan (X)	0,654	9	Reliabel

Kepuasan (Y)	0,778	4	Reliabel
--------------	-------	---	----------

Sumber: data diolah 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa data tersebut dinyatakan reliabel dikarenakan cronbach alpha $> 0,60$.

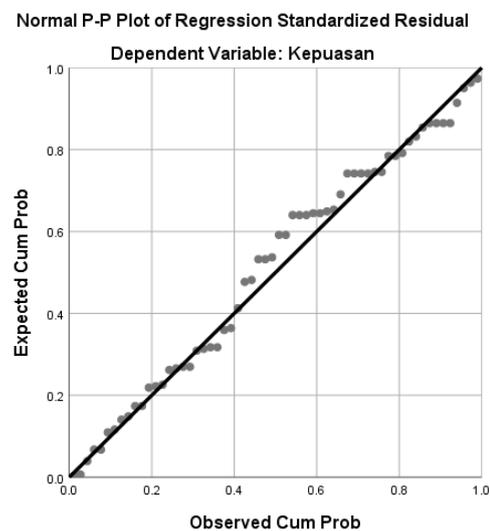
2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui distribusi dari suatu data dalam variabel yang digunakan pada penelitian. Data yang baik dan layak untuk digunakan dalam penelitian yaitu data yang berdistribusi normal.

Gambar 4.1

Normal P-P Plot



Sumber: hasil penelitian 2024

Pada gambar di atas terlihat titik-titik merambat mengikuti garis, maka dalam penelitian ini dikatakan data berdistribusi secara normal.

Tabel 4.19
Uji Kolmogorov-Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.31268575
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.067
	Negative	-.108
Test Statistic		.108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.079 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: hasil penelitian 2024

Untuk dapat lebih memastikan lagi apakah suatu data dikatakan berdistribusi normal atau tidak maka dapat kita lihat pada tabel diatas yaitu dengan menganalisis Kolmogorov-Smirnov Test. Maka suatu data dapat dikatakan normal jika nilai signifikan $> 0,05$ dan tidak berdistribusi normal jika nilai signifikan $< 0,05$. Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai signifikan yaitu sebesar 0,079 itu berarti nilai signifikan $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan data tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dimaksudkan untuk mengetahui kesamaan masing-masing variabel pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y) di BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Pengujian homogenitas terhadap variabel penelitian digunakan uji heteroskedastisitas. Deteksi terhadap

masalah heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik sebaran nilai residual. Uji heteroskedastisitas menggunakan metode grafik plot *Regression Standarized Predicted value* dengan *Regression Stutentised Residual*. Hasil pengujian dapat dilihat dari gambar berikut:

Tabel 4.20

Hasil uji heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	2.624	1.932		1.358	.180
	Pelayanan	-.020	.051	-.051	-.386	.701

a. Dependent Variable: RES2

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas glesjer diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi $> 0,05$. Variabel pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,701. sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakam untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi Pearson atau regresi linear.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas yaitu, jika Sig.deviation from linearity $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan Sig.devition from linearity $>0,05$, maka tidak terdapat hubungan linear antara variabel

bebas dan variabel terikat.

Tabel 4.21

Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	119.233	14	8.517	1.431	.178
		Linearity	71.421	1	71.421	12.004	.001
		Deviation from Linearity	47.812	13	3.678	.618	.826
	Within Groups		267.750	45	5.950		
	Total		386.983	59			

Sumber: hasil penelitian 2024

Berdasarkan hasil uji linearitas menunjukkan bahwa nilai Sig. deviation from linearity sebesar $0,826 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara pelayanan dengan kepuasan.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan sebuah model regresi linier yang terdapat variabel bebas, yaitu pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Dapat disebut regresi linier sederhana apabila memiliki tidak lebih dari satu variabel bebas.

Tabel 4.22

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
		B	Std. Error	s Beta		
1	(Constant)	3.820	3.380		1.130	.263
	Pelayanan	.324	.089	.430	3.623	.001

- a. Dependent Variable: Kepuasan
Sumber: hasil penelitian 2024

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,001 dengan nilai t hitung sebesar 3,623 yang lebih besar dari t tabel yaitu 2,002 ($3,526 > 2,002$) maka dapat dinyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan secara signifikan.

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana diatas menunjukkan:

$$Y = 3,820 + 0,324 + e$$

Persamaan regresi diatas dapat diperjelas sebagai berikut:

- a. Nilai *Constant* = 3,820 yang berarti apabila pelayanan (X) sama dengan nol (0) maka kepuasan nasabah mengalami penurunan.
- b. Koefisien variabel pelayanan (X) merupakan variabel yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMG UGT Nusantara Banjarmasin. Dengan pengaruh sebesar 0,324 hal ini menunjukkan apabila variabel pelayanan (X) dinaikkan sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan (Y) akan meningkat sebesar 0,324, dan jika variabel pelayanan (X) diturunkan sebesar 1 satuan maka variabel kepuasan (Y) akan menurun sebesar 0,324.

4. Uji Hipotesis

- a. Uji T

Untuk menguji hipotesis menggunakan uji t yang menunjukkan pengaruh variable bebas terhadap variable terkait. Dalam penelitian ini peneliti jua mencantumkan uji t sesuai dengan tujuan peneliti lain ialah mengetahui apakah variabel pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang

signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.23

Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.820	3.380		1.130	.263
	Pelayanan	.324	.089	.430	3.623	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan
Sumber: hasil penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai uji t yang akan diujikan pengaruhnya terhadap setiap variabel independen yaitu pelayanan (X) dengan diperolehnya nilai t 2,002. Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah:

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikan 0,001 dengan nilai t hitung sebesar 3,623 yang lebih besar dari t tabel yaitu 2,002 ($3,623 > 2,002$) maka dapat dinyatakan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara signifikan.

b. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau pentingnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Tabel 4.24**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.430 ^a	.185	.170	2.33254

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Pada tabel uji koefisien determinasi (R^2) diatas dapat dilihat nilai R Square sebesar 0,185, hal ini menunjukkan variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen sebesar 18,5%, dan sisanya 81,5% dipengaruhi oleh variabel independen lain yang belum diteliti pada penelitian ini.

C. Pembahasan

Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan berdasarkan hasil uji t diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 atau $0,001 < 0,05$, dan memiliki nilai t hitung sebesar 3,623 yang lebih kecil dari t tabel yaitu 2,002 atau $3,623 > 2,002$.

Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Sehingga semakin tinggi tingkat pelayanan, maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh nasabah di BMT UGT Nusantara Banjarmasin. Sebagaimana penelitian didukung oleh Arifah Meilani (2020), bahwa variabel pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BMT Cabang Burneh Bangkalan.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara signifikan. Nasabah yang merasa dilayani dengan baik cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien, misalnya, dapat membuat nasabah merasa dihargai dan diutamakan. Kepuasan nasabah ini penting karena dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan dari BMT UGT Nusantara Banjarmasin.

Lebih lanjut, pentingnya kualitas pelayanan ini tidak hanya berlaku untuk BMT UGT Nusantara Banjarmasin, tetapi juga dapat diaplikasikan pada berbagai lembaga keuangan lainnya. Dalam konteks yang lebih luas, lembaga keuangan harus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan mereka untuk memastikan kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik dapat menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan daya saing dan mempertahankan nasabah di tengah persaingan yang ketat dalam industri keuangan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menekankan betapa pentingnya peran pelayanan dalam membangun kepuasan nasabah. Dengan memperhatikan dan meningkatkan aspek-aspek pelayanan, BMT UGT Nusantara Banjarmasin dapat meningkatkan kepuasan nasabah mereka, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi para manajer dan pemimpin BMT untuk terus berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan staf pelayanan mereka demi mencapai standar pelayanan yang tinggi dan memuaskan.