BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Berdirinya BMT UGT Sidogiri

Koperasi BMT UGT Sidogiri telah berdiri selama 16 tahun dan menapakkan kakinya didalam dunia perekonomian Islam di Indonesia .Dan tentu cukup banyak pengalaman, rintangan dan hambatan yang sudah dialami. Akan tetapi koperasi BMT UGT Sidogiri hingga kini masih tetap eksis bahkan lebih maju dan berkembang dari tahun-tahun sebelumnya .

Koperasi Usaha Gabungan Terpadu atau UGT Sidogiri mulai beroperasi tanggal 5 Rabiul Awal 1421 H atau 6 Juni 2000 di Surabaya dan kemudian mendapatkan badan hukum Koperasi dari Kanwil Dinas Koperasi PK Provinsi Jawa Timur dengan surat Keputusan Nomor: 09/BHKWK.13/VII/2000 tertanggal 22 Juli 2000 .

Usaha ini diawali oleh keprihatinan Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm) pada tahun 1993 akan maraknya praktek-praktek renten di Desa Sidogiri, maka beliau mengutus beberapa orang untuk mengganti hutang masyarakat tersebut dengan pola pinjaman tanpa bunga dan program tersebut bisa berjalan hampir 4 tahun meskipun masih terdapat sedikit kekurangan dan praktek renten masih belum punah. Dari semangat dan tekad itulah para pendiri Koperasi yang pada waktu itu

dimotori oleh Ust H. Mahmud Ali Zain bersama beberapa Asatidz Madrasah ingin sekali meneruskan apa yang menjadi keinginan Bapak KH. Nawawi Thoyib (Alm) agar segera terwujud lembaga yang diatur rapi dan tertata bagus .

Pada tahun 1996 di Probolinggo, tepatnya di Pondok Pesantren Zainul Hasan Genggong sedang berlangsung acara seminar dan sosialisasi tentang Konsep Simpan Pinjam Syari'ah. Kemudian Ust H. Mahmud Ali Zain mengajak teman-teman asatidz untuk mengikuti acara tersebut. Dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi tentang perbankan syari'ah di Pondok Pesantren Sidogiri yang dihadiri oleh Direktur utama Bank Mu'amalat Indonesia Bapak H. Zainul Bahar yang dilanjutkan dengan pelatihan BMT dengan mengirim 10 orang untuk mengikuti acara tersebut selama 6 hari .

Maka dari panduan dan materi yang telah disampaikan itulah para Asatidz yang terdiri dari Ust H. Mahmud Ali Zain (saat itu sebagai Ketua Kopontren Sidogiri), M. Hadlori Abd. Karim (saat itu sebagai Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), A. Muna'i Achmad (saat itu sebagai Wk. Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri), M. Dumairi Nor (saat itu sebagai Wk. Kepala Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri) dan Baihaqi Ustman saat itu sebagai TU Madrasah Ibtidaiyah Pondok Pesantren Sidogiri serta beberapa pengurus Kopontren Sidogiri yang terlibat, berdiskusi dan bermusyawarah yang pada akhirnya seluruh tim pendiri sepakat

untuk mendirikan Koperasi BMT yang diberi nama Baitul Mal watTamwil Maslahah Mursalah lil Ummah Pasuruan disingkat BMT MMU .Memakai nama MMU karena seluruh pendiri pada waktu itu adalah guru-guru MMU (Madrasah Miftahul Ulum) Pondok Pesantren Sidogiri .

Kemudian ditetapkanlah pendirian Koperasi BMT MMU Pasuruan pada tanggal 12 Rabi'ul Awal 1418 H (ditepatkan dengan tanggal lahir Rasulullah SAW) atau 17 Juli 1997 yang berkedudukan dikecamatan Wonorejo Pasuruan. Disaat itu kantor pelayanan pertama BMT MMU masih sewa dengan ukuran luas + 16 m2 dan modal awal sebesar Rp 13.500.000 -,yang terkumpul dari anggota sebanyak 148 orang, terdiri dari para asatidz, pengurus dan pimpinan MMU Pondok Pesantren Sidogiri. Menurut sumber dan pelaku langsung, bahwa dari dana sebesar Rp 13.500.000,- pada waktu itu untuk bisa memutar dan memproduktifkan dana tersebut sangat banyak sekali hambatan, rintangan dari lingkungan sekitar. Seiring berjalannya waktu pada tanggal 4 September 1997, disahkanlah BMT MMU Pasuruan sebagai Koperasi Serba Usaha dengan Badan Hukum Koperasi nomor 608/BH/KWK.13/IX/97 .

Setelah Koperasi BMT MMU berjalan selama dua tahun maka banyak masyarakat Madrasah Diniyah yang mendapat bantuan guru dari Pondok Pesantren Sidogiri lewat Urusan Guru Tugas (UGT) mendesak dan mendorong untuk didirikan koperasi dengan cakupan

yang lebih luas yakni cakupan Koperasi Jawa Timur, juga ikut mendorong berdirinya koperasi itu adalah para alumni Pondok Pesantren Sidogiri yang berdomisili di luar Kabupaten Pasuruan, maka pada tanggal 05 Rabiul Awal 1421 H atau 22 Juni 2000 M diresmikan dan dibuka satu unit Koperasi BMT UGT Sidogiri di Jalan Asem Mulyo 48 C Surabaya ,memakai nama UGT karena mayoritas pendiri pada waktu itu adalah Pondok Pesantren atau Madrasah yang tergabung dalam Urusan Guru Tugas (UGT) / mengambil guru tugas dari Pondok Pesantren Sidogiri.

2. Informasi Umum

   a. Logo Lembaga

   b. Kantor Cabang Blitar

      1) Lodoyo

         Jl. Mastrip no. 11 Kel. Kalipang Kec. Sutojayan Kab. Blitar

      2) Kanigoro

         Jl. Irian No. 25 Timur pasar Kanigoro Kec. Kanigoro Kab. Blitar

3) Kesamben

Jl. Raya Kesamben No. 11 Rt 002 Rw 005 Kesamben Blitar

4) Sukorejo

Jl. Mawar No. 63 Rt 03 Rw 10 Ds Sukorejo Kel Sukorejo Kec. Sukorejo Kota Blitar.

3. Visi dan Misi BMT UGT Sidogiri

a. Visi

1) Terbangunnya dan berkembangnya ekonomi umat dengan landasan syari'ah Islam .
2) Terwujudnya budaya ta'awun dalam kebaikan dan ketakwaan di bidang sosial ekonomi.

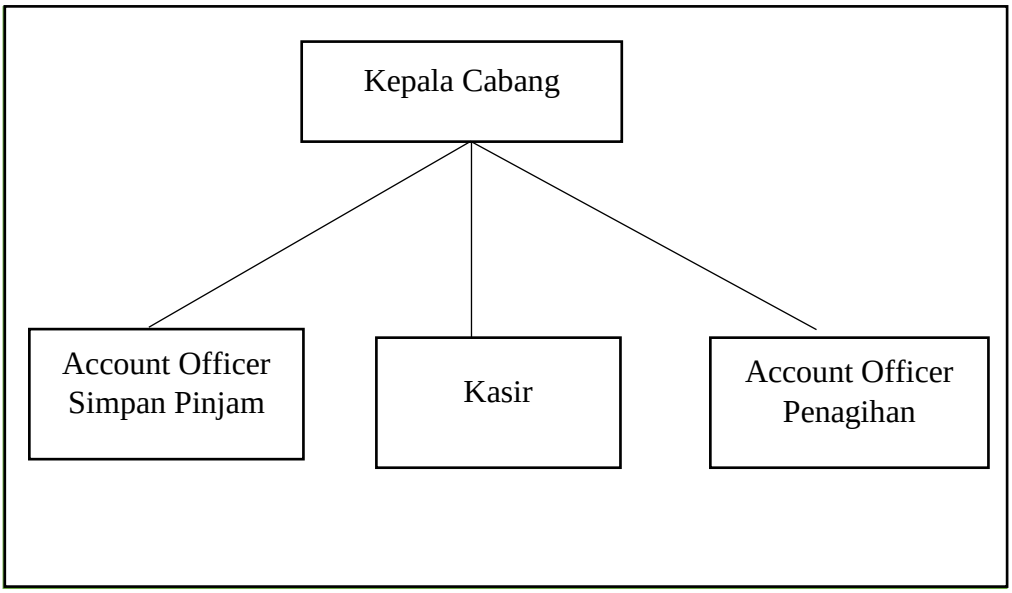
b. Misi

1) Menerapkan dan memasyarakatkan syari'ah Islam dalam aktivitas ekonomi .
2) Menanamkan pemahaman bahwa sistem syari'ah di bidang ekonomi adalah adil, mudah, dan maslahah .
3) Meningkatkan kesejahteraan umat dan anggota.
4) Melakukan aktivitas ekonomi dengn budaya STAF (*Siddiq* atau jujur, *Tabligh* atau komunikatif, *Amanah* atau dapat dipercaya, *Fatonah* atau profesional).[1]

[1] Profil BMT UGT Sidogiri, http://bmtugtsidogiri.co.id, diakses pada 10 April 2017.

4. Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Kota Blitar

Gambar 4.1 Struktur Organisani



Struktur Organisasi BMT UGT Sidogiri Capem Sukorejo Kota Blitar

Keterangan :

Kepala Cabang Sukorejo Kota Blitar : Nazilul Farkhan

Account Officer Simpan Pinjam : Hisbulloh Huda

Account Officer Penagihan : Mohamad Anda Nuris

Kasir : Dwi Suryanto[2]

Adapun tugas dan kewajiban masing – masing jabatan, yaitu sebagaimana berikut:

1) Kepala Cabang

Adapun tugas dan tanggung jawab Kepala Cabang adalah sebagai berikut :

[2] Wawancara dengan Bapak Nazilul Farkhan (Manajer BMT UGT Sidogiri Kantor Cabang Sukorejo, Blitar), tanggal 11 Januari 2017.

a. Merumuskan dan mengusulkan kebijakan umum Kantor Cabang untuk masa yang akan datang kepada Direksi agar tercapai tujuan kontinuitas Operasional Perusahaan.
b. Membuat dan merancang Surat Keputusan yang diperlukan dengan tembusan ke kantor pusat.
c. Melakukan Pengawasan dan Pembinaan terhadap seluruh Karyawan Kantor Cabang sehingga tercipta suasana kerja yang harmonis dalam operasional Perusahaan.
d. Menyusun dan Mengusulkan rancangan anggaran dan belanja serta rencana kerja Cabang kepada Direksi.

2) Acount Officer (AO)

Adapun tugas dan tanggung jawab Acount Officer (AO)adalah sebagai berikut :

a. Mencari peluang-peluang calon nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana maupun alokasi dana pembiayaan
b. Melakukan pendekatan dengan calon nasabah yang potensial.
c. Mendatangi dan memberikan presentasi kepada instansi, Lembaga Pendidikan, Yayasan Islam, Majlis Ta'lim ataupun perusahaan yang tergolong sebagai calon nasabah yang potensial.
d. Membina dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

3) Kasir

Adapun tugas dan tanggung jawab Teller adalah sebagai berikut :

a. Melayani penyetoran dan penarikan tabungan umum.
b. Melayani setoran angsuran pembiayaan.
c. Melayani pencairan tabungan berjangka.
d. Mencatat setiap transaksi pemasukan atau pengeluaran keuangan cabang.
e. Menyusun dan menyerahkan laporan keuangan kepada kepala cabang secara berkala.
f. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian catatan keuangan dengan jumlah uang.
g. Melaksanakan dan bertanggung jawab terhadap seluruh tugas yang diberikan oleh atasan.

5. Produk-Produk BMT UGT Sidogiri

a. Produk Simpanan

1) Tabungan umum syari'ah, yaitu tabungan yang setoran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat sesuai kebutuhan anggota. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah musharakah* dengan nisbah 30% untuk anggota dan 70% untuk BMT. Setoran awal dari tabungan ini minimal Rp.10.000,- dan setoran berikutnya Rp.1.000,- dengan administrasi awal Rp.5.000,.

2) Tabungan Haji, yaitu tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanaan ibadah haji. Akad yang digunakan adalah akad *mudharabah musharakah* dengan nisbah

50% untuk anggota dan 50% untuk BMT. Setoran awal minimal Rp.500.000,- dan selanjutnya minimal Rp 100.000,-.

3) Tabungan Umrah, yaitu tabungan umum berjangka untuk membantu keinginan anggota melaksanaan ibadah umrah. Akad yang digunakan yaitu akad *mudharabah musharakah* dengan nisbah 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT. Dana talangan yang diajukan maksimal 30% dari kekurangan biaya umrah dengan setoran awal Rp.1.000.000,- dan administrasi untuk pembukaan tabungan sebesar Rp.150.000,-.
4) Tabungan Hari Raya Idul Fitri, yaitu tabungan umum berjangka untuk membantu anggota memenuhi kebutuhan hari raya idul fitri yang menggunakan akad *mudharabah musharakah* dengan nisbah 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT. Setoran awal tabungan sebesar Rp.10.000,- berikutnya Rp.1.000 serta dikenakan biaya administrasi sebesar Rp.5.000,-.
5) Tabungan Pendidikan, yaitu tabungan umum berjangka yang diperuntukkan bagi lembaga pendidikan guna menghimpun dana tabungan siswa. Akad yang digunakan yakni akad *mudharabah musharakah* dengan nisbah 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT. Setoran awal Rp.100.000,- dan setoran berikutnya minimal Rp.50.000,-.

6) Tabungan Kurban, yaitu tabungan umum berjangka untuk membantu dan memudahkan anggota dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Akad yang digunakan yakni akad *mudharabah musharakah* dengan nisbah 40% untuk anggota dan 60% untuk BMT. Setoran awal minimal Rp.50.000,- dan setoran berikutnya minimal Rp.25.000,- dengan Biaya administrasi dan tabarru' asuransi Rp.15.000,- (untuk kurban kambing) dan Rp.100.000,- (untuk kurban sapi).
7) Tabungan Tarbiyah, yaitu tabungan umum berjangka untuk keperluan pendidikan anak dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan asuransi. Akad yang digunakan yakni akad *mudharabah, musyarakah* dengan nisbah 25% untuk anggota dan 75% untuk BMT.
8) Tabungan Berjangka, yaitu tabungan berjangka yang setoran dan penarikannya berdasarkan jangka waktu tertentu. Setoran awal sebesar Rp.500.000,-. Akad yang digunakan yakni akad *mudharabah, musyarakah* dengan nisbah sebagai berikut :

   a) Jangka waktu 1 Bulan Nisbah 50% Anggota : 50% BMT
   b) Jangka waktu 3 Bulan Nisbah 52% Anggota : 48% BMT
   c) Jangka waktu 6 Bulan Nisbah 55% Anggota : 45% BMT
   d) Jangka waktu 9 Bulan Nisbah 57% Anggota : 43% BMT\
   e) Jangka waktu 12 Bulan Nisbah 60% Anggota : 40% BMT
   f) Jangka waktu 24 Bulan Nisbah 70% Anggota : 30% BMT

9) MDA Berjangka Plus adalah tabungan berjangka khusus dengan manfaat asuransi santunan kesehatan secara gratis. Akad yang digunakan yakni akad *mudharabah, musyarakah* dengan nisbah 50% untuk anggota dan 50% untuk BMT. Jangka waktu deposito selama 36 bulan, nominal deposito sebesar Rp 25 juta dan berlaku kelipatannya (santunan kesehatan dan kematian juga berlaku kelipatan) dengan ketentuan sebagai berikut :

   a) Rawat inap rumah sakit Rp.200.000,- perhari (maksimal 180 hari setahun)

   b) Rawat ICU Rp.400.000,- perhari (maksimal 10 hari setahun)

   c) Santunan biaya operasi Rp 2 juta (dalam setahun)

   d) Mendapatkan santunan asuransi meninggal dunia sebagai berikut : santunan meninggal biasa Rp 5 juta dan santunan meninggal kecelakaan Rp 10 juta

b. Produk Pembiayaan

1) UGT GES (Gadai Emas Syari'ah) adalah Fasilitas pembiayaan dengan agunan berupa emas, ini sebagai alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dan mudah. Akad yang digunakan adalah akad *rahn bil ujrah* .

2) UGT MUB (Modal Usaha Barokah) adalah fasilitas pembiayaan modal kerja bagi anggota yang mempunyai usaha mikro dan kecil akad yang digunakan adalah akad yang berbasis bagi hasil (*mudharabah atau musyarakah*) atau jual beli *murabahah*).

3) UGT MTA (Multi Guna Tanpa Agunan) adalah fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk memenuhi kebutuhan anggota. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*) atau berbasis sewa (*ijarah atau kafalah*).
4) UGT KBB (Kendaraan Bermotor Barokah) merupakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*).
5) UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik) adalah fasilitas pembiayaan yang ditujukan untuk pembelian barang elektronik. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*) atau akad *ijarah muntahiyah bittamlik.*
6) UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif bagi anggota untuk memenuhi kebutuhan kekurangan setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji. Akad yang digunakan adalah akad *kafalah bil 'ujrah* dan *kafalah bil 'ujrah*. Dapat digunakan take over talangan haji dari bank syari'ah (*kafalah bil 'ujrah*) dan talangan porsi ke BMT UGT (*kafalah bil 'ujrah* dan *wakalah bil 'ujrah*).
7) UGT MJB (Multi Jasa Barokah) adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada anggota untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud

tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syari'ah Islam. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli dan sewa (*bai' alwafa'* atau *bai'* dan IMBT) atau berbasis sewa (*ijarah* atau *rahn tasjili*).

8) UGT MGB (Multi Griya Barokah) adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, atau membangun rumah atau renovasi rumah. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah, bai' maushuf Fidimmah atau Istishna'*) atau multi akad (*murabahah* dan *Ijarah Paralel*).

9) UGT MPB (Modal Pertanian Barokah) adalah fasilitas pembiayaan untuk modal usaha pertanian. Akad yang digunakan adalah akad yang berbasis jual beli (*murabahah*) atau multi akad (*murabahah* dan *ijarah paralel* atau *bai' al wafa'* dan *ijarah*)[3]

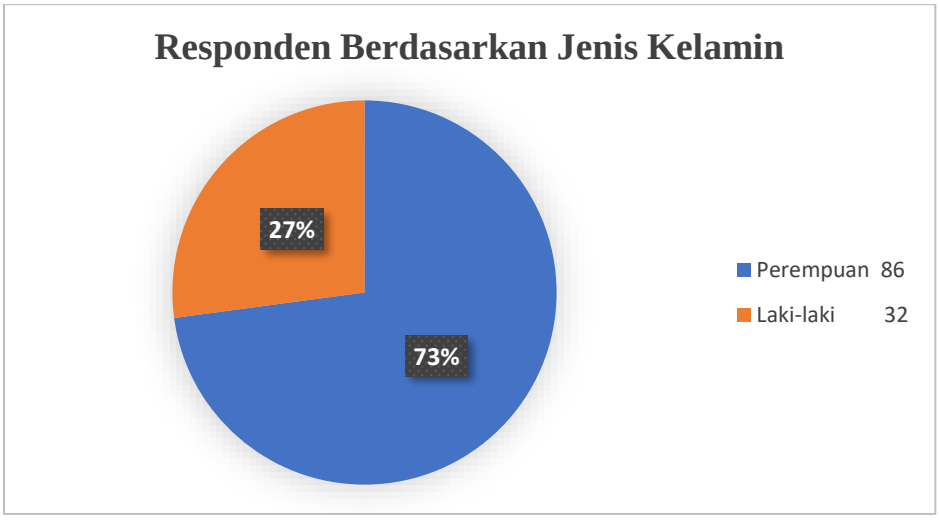
B. Deskripsi Responden

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data tentang jenis kelamin responden yang dapat dilihat pada Diagram 4.2 sebagai berikut :

[3] Profil BMT UGT Sidogiri, http://bmtugtsidogiri.co.id, diakses pada 10 April 2017.

Gambar 4.2 Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

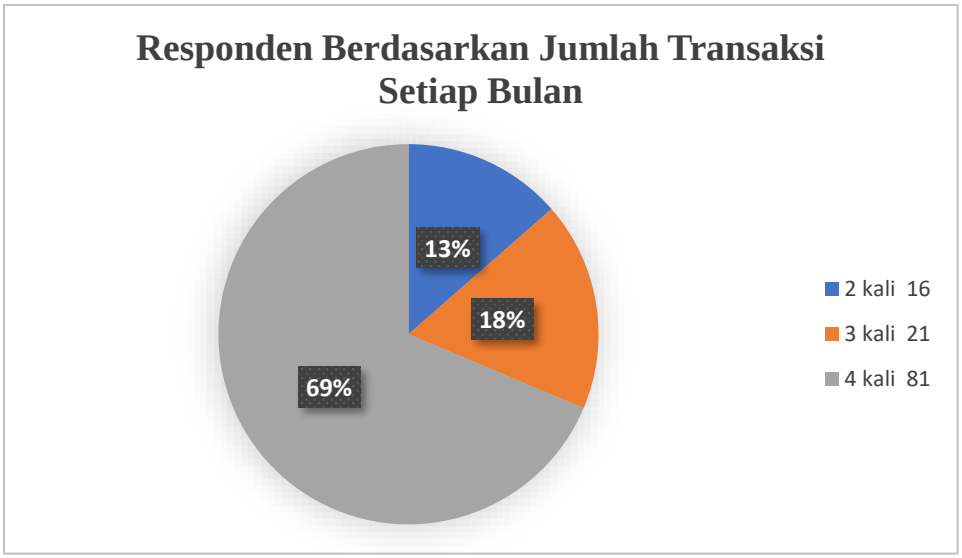


(Sumber: Olah data penelitian)

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi Setiap Bulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh data tentang lama menjadi nasabah BMT yang dapat dilihat pada diagram 4.4 sebagai berikut :

Gambar 4.3 Responden Penelitian Berdasarkan Jumlah Transaksi Setiap Bulan



(Sumber: Olah data penelitian

C. Deskripsi Data

Data hasil penelitian yang diperoleh dari angket atau kuesioner, merupakan langkah awal dalam analisis untuk mengetahui ada tidaknya hubungan kualitas pelayanan, citra lembaga dengan loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri Cabang Sukorejo Kota Blitar

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

   a. Uji Validitas Reliabilitas Angket Mengenai Kualitas Pelayanan. Pengujian validitas dan reliabilitas pada data hasil angket untuk mengukur kualitas pelayanan (variabel X1) adalah sebagai berikut:

Tabel. 4.1

Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel X	Perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel}		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Soal 1	,489	0,312	Valid
Soal 2	,417	0,312	Valid
Soal 3	,723	0,312	Valid
Soal 4	,499	0,312	Valid
Soal 5	,517	0,312	Valid
Soal 6	,571	0,312	Valid
Soal 7	,103	0,312	Tidak Valid
Soal 8	,433	0,312	Valid
Soal 9	,583	0,312	Valid
Soal 10	,723	0,312	Valid
Soal 11	,157	0,312	Tidak Valid
Soal 12	,697	0,312	Valid

Sumber: Hasil Analisis SPSS 21

Untuk menafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan adalah:

1) Jika nila r hitung lebih besar dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan valid dan dapat digunakan.

2) Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan.

3) Nilai r tabel dapat dilihat pada a=5% dan db = n-2, yaitu 0,3120.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa item nomor 7 dan 11 tidak valid atau gugur, oleh karena itu harus dihapus. sedangkan item yang valid adalah nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12

Tabel 4.2
Hasil Uji Realibilitas Sebelum Uji Instrumen Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,711	12

Setelah menghilangkan pertanyaan nomor 7 dan nomor 11 karena tidak valid, maka diperoleh nilai realibilitas sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Realibilitas Sesudah Uji Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	10

Selanjutnya untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas, ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Nilai *alpha* 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
2) Nilai *alpha* 0,21-0,4 berarti agak reliabel
3) Nilai *alpha* 0,41-0,6 berarti cukup reliabel

4) Nilai *alpha* 0,61-0,8 berarti reliabel

5) Nilai *alpha* 0,81-1,00 berarti sangat reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan program SPSS 21, diketahui nilai koefisien *alpha* sebesar 0,794 dan nilai tersebut berada antara nilai *alpha* 0,61 – 0,8 artinya instrumen angket dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

b. Uji Validitas Reliabilitas angket mengenai citra lembaga. Pengujian validitas dan reliabilitas pada data hasil angket untuk mengukur citra lembaga (variabel X2) adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Lembaga

Variabel X	Perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel}		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Soal 1	,589	0,312	Valid
Soal 2	,723	0,312	Valid
Soal 3	,718	0,312	Valid
Soal 4	,258	0,312	Tidak Valid
Soal 5	,649	0,312	Valid
Soal 6	,579	0,312	Valid
Soal 7	,548	0,312	Valid
Soal 8	,571	0,312	Valid

Sumber: Hasil Analisis SPSS 21

Untuk menafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan adalah:

1) Jika nila r hitung lebih besar dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan valid dan dapat digunakan.

2) Jika nilai rhitung lebih kecil dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan.

3) Nilai rtabel dapat dilihat pada a=5% dan db = n-2, yaitu 0,312..

Berikut ini hasil uji validitas instrumen citra lembaga (variabel X2), yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa item nomor 4 tidak valid atau gugur, oleh karena itu harus dihapus. sedangkan item yang valid adalah nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8

Tabel 4.5
Hasil Uji Realibilitas Sebelum Uji Instrumen Variabel X2 (Citra Lembaga)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,724	8

Setelah menghilangkan pertanyaan nomor 4 karena tidak valid, maka diperoleh nilai realibilitas sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Realibilitas Sesudah Uji Instrumen Variabel X2 (Citra Lembaga)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,756	7

Selanjutnya untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas, ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Nilai *alpha* 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
2) Nilai *alpha* 0,21-0,4 berarti agak reliabel

3) Nilai *alpha* 0,41-0,6 berarti cukup reliabel

4) Nilai *alpha* 0,61-0,8 berarti reliabel

5) Nilai *alpha* 0,81-1,00 berarti sangat reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan program SPSS 21, diketahui nilai koefisien *alpha* sebesar 0,756 dan nilai tersebut berada antara nilai *alpha* 0,61 – 0,8 artinya instrumen angket dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

c. Uji Validitas Reliabilitas angket mengenai loyalitas nasabah. Pengujian validitas dan reliabilitas pada data hasil angket untuk mengukur loyalitas nasabah (variabel Y) adalah sebagai berikut

Tabel 4.7
Hasil Pengujian Validitas Variabel Loyalitas Nasabah

Variabel X	Perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel}		Keterangan
	r_{hitung}	r_{tabel}	
Soal 1	,356	0,312	Valid
Soal 2	,602	0,312	Valid
Soal 3	,242	0,312	Tidak Valid
Soal 4	,229	0,312	Tidak Valid
Soal 5	,712	0,312	Valid
Soal 6	,648	0,312	Valid
Soal 7	,693	0,312	Valid
Soal 8	,345	0,312	Valid

Sumber: Hasil Analisis SPSS 21

Untuk menafsirkan hasil uji validitas, kriteria yang digunakan adalah:

1) Jika nila r hitung lebih besar dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan valid dan dapat digunakan.

2) Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai tabel r maka item angket dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan.

3) Nilai rtabel dapat dilihat pada a=5% dan db = n-2, yaitu 0,312.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dinyatakan bahwa nomor 3 dan 4 tidak valid atau gugur, oleh karena itu harus dihapus. sedangkan item yang valid adalah nomor 1, 2, 5, 6, 7, 8

Tabel 4.8
Hasil Uji Realibilitas Sebelum Uji Instrumen Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,574	8

Setelah menghilangkan pertanyaan nomor 3 dan 4 karena tidak valid, maka diperoleh nilai realibilitas sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Realibilitas Sesudah Uji Instrumen Variabel X2 (Loyalitas Nasabah)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,656	6

Selanjutnya untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas, ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Nilai *alpha* 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
2) Nilai *alpha* 0,21-0,4 berarti agak reliabel

3) Nilai *alpha* 0,41-0,6 berarti cukup reliabel

4) Nilai *alpha* 0,61-0,8 berarti reliabel

5) Nilai *alpha* 0,81-1,00 berarti sangat reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dengan program SPSS 21, diketahui nilai koefisien *alpha* sebesar 0,656 dan nilai tersebut berada antara nilai *alpha* 0,61 – 0,8 artinya instrumen angket dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data.

2. Analisis Deskriptif

Tabel 4.10
Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan	118	27	49	38,49	4,907
Citra Lembaga	118	22	35	27,87	3,228
Loyalitas Nasabah	118	15	29	21,75	2,762
Valid N (listwise)	118				

Sumber: Output SPSS 21)

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh data untuk masing-masing variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan (X1), citra lembaga (X2) dan variabel loyalitas nasabah (Y), berikut hasil dari data deskripsi

Berdasarkan penghitungan SPSS 21 bahwa variabel X1 (Kualitas Pelayanan) menunjukkan bahwa jumlah responden yang diteliti adalah 118 nasabah. Skor terendah adalah 27 dan skor tertinggi

adalah 49. Sehingga dapat diketahui bahwa rata-ratanya adalah 38,49 dan standard devisiasinya adalah 4,907

Berdasarkan penghitungan SPSS 21 bahwa variabel X2 (Citra Lembaga) menunjukkan bahwa jumlah responden yang diteliti adalah 118 nasabah. Skor terendah adalah 22 dan skor tertinggi adalah 35. Sehingga dapat diketahui bahwa rata-ratanya adalah 27,87 dan standard devisiasinya adalah 3,228

Berdasarkan penghitungan SPSS 21 bahwa variabel Y (Loyalitas Nasabah) menunjukkan bahwa jumlah responden yang diteliti adalah 118 nasabah. Skor terendah adalah 15 dan skor tertinggi adalah 29. Sehingga dapat diketahui bahwa rata-ratanya adalah 21,75 dan standard devisiasinya adalah 2,762.

Tabel 4.11
Kategori untuk Variabel X1 (Kualitas Pelayanan)

Interval Kelas	Kategori	F	F Relatif	F Relatif Kumulatif
45-53	Sangat Baik	19	16,1%	16,1%
36-44	Baik	63	53,4%	69,5%
27-35	Cukup	36	30,5%	100%
18-26	Kurang	-	-	-
9-17	Sangat Kurang	-	-	-
		118	100%	

(Sumber: Lampiran data diolah (Hasil SPSS 21,0))

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di BMT UGT Sidogiri termasuk dalam kategori baik. Hasil ini dapat ditunjukkan dari banyaknya responden yang memilih kategori baik yang ditunjukkan

pada interval kelas 35-44. Sehingga dapat diketahui bersarnya frekuensi relatif sebesar 53,4%.

Tabel 4.12
Kategori untuk Variabel X2 (Citra Lembaga)

Interval Kelas	Kategori	F	F Relatif	F Relatif Kumulatif
34-40	Sangat Baik	13	11,0%	11,0%
27-33	Baik	63	53,4%	64,4%
20-26	Cukup	42	35,6%	100%
13-19	Kurang	-	-	-
6-12	Sangat Kurang	-	-	-
		118	100%	

(Sumber: Lampiran data diolah (Hasil SPSS 21,0))

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa citra lembaga di BMT UGT Sidogiri termasuk dalam kategori baik. Hasil ini dapat ditunjukkan dari banyaknya responden yang memilih kategori baik yang ditunjukkan pada interval kelas 27-33 Sehingga dapat diketahui bersarnya frekuensi relatif sebesar 53,4%.

Tabel 4.13
Kategori untuk Variabel Y (Loyalitas Nasabah)

Interval Kelas	Kategori	F	F Relatif	F Relatif Kumulatif
26-30	Sangat Baik	12	10,2%	10,2%
21-25	Baik	72	61,0%	71,2%
16-20	Cukup	33	28,0%	99,2%
11-15	Kurang	1	0,8%	100%
6-10	Sangat Kurang	-	-	-
		118	100%	

(Sumber: Lampiran data diolah (Hasil SPSS 21,0)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa loyalitas nasabah di BMT UGT Sidogiri termasuk dalam kategori baik. Hasil ini dapat ditunjukkan

dari banyaknya responden yang memilih kategori baik yang ditunjukkan pada interval kelas 21-25 Sehingga dapat diketahui bersarnya frekuensi relatif sebesar 61,0%.

3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel yang digunakan mengikuti distribusi normal atau tidak berdistribusi normal.

Kriteria uji, apabila nilai sig > 0,05 maka data berdistribusi normal dan apabila sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Dari hasil uji normalitas data dengan program SPSS 21 yang terdapat dalam tabel dibawah ini dapat disimpulkan bahwa nilai sig atau probabilitas variabel X1, X2 dan Y lebih besar dari 0,05, yaitu: 0,432 > 0,05 variabel X1, X2 dan Y berdistribusi normal sehingga bisa dilanjutkan untuk pengolahan selanjutnya

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Normalitas Data dengan program SPSS Versi 21

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		118
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,70550545
Most Extreme Differences	Absolute	,080
	Positive	,052
	Negative	-,080
Kolmogorov-Smirnov Z		,872
Asymp. Sig. (2-tailed)		,432

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber: Output data SPSS 21)

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regersi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode penguiian yang bisa digunakan, diantaranya:

1) Dengan menggunakan nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi.
2) Dengan membandingkan nilai koefisien determinasi individual (r^2) dengan nilai determinasi secara serentak (R^2).
3) Dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index.*

Pada penambahan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Menurut santoso, pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainya.

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,162	1,595		,102	,919		
KualitasPelayanan	,360	,046	,533	7,891	,000	,727	1,375
Citra Lembaga	,341	,063	,364	5,383	,000	,727	1,375

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
(Sumber: Output SPSS 21)

Analisisnya :

Dari hasil diatas dapat diketahui nilai *variance inflation factor* (VIF) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) = 1,375 variabel citra lembaga (X2) = 1,375 lebih kecil dari 5, sehingga bisa diduga bahwa antarvariabel independen tidak terjadi persoalan multikolinearitas.

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi, yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyaratnya harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan Uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Jika 0<d<dL maka terjadi autokorelasi positif

2) Jika dL<d<dU nerarti tidak ada kepastian terjadi (ragu-ragu)

3) Jika 4-dL<d<4 maka terjadi autokorelasi positif

4) jika 4-dU<d<d<4-dL maka tidak ada kepastian (ragu-ragu)

5) Jika dU<d<4-dU berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif

Tabel 4.16
Hasil Pengujian Autokorelasi
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,787[a]	,619	,612	1,720	1,793

a. Predictors: (Constant), Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah
(Sumber:Output SPSS 21)

Berdasarkan output diatas, diketahui nilai DW 1,793 selanjutnya nilai ini kita bandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, jumlah sampel N=118 dan jumlah variabel independen 2 (k=2) diperoleh nilai dL sebesar 1,6653 dan dU sebesar 1,7342. Nilai DW 1,793 lebih besar dari batas atas dU yakni 1,7342 dan kurang dari (4-dU) 4-1,7342 = 2,2658. Nilai autokorelasi diantara 1,7342 < 1,793< 2,2658 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi.

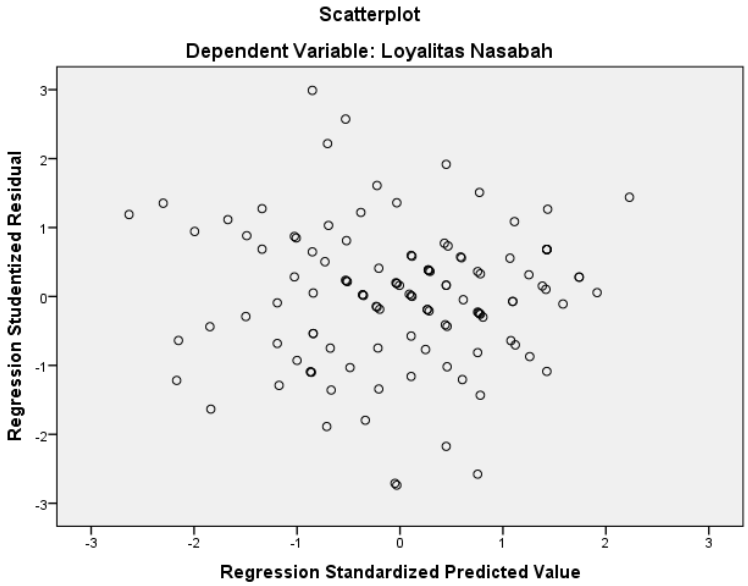
c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara untuk

memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

1) Titik-titik data menyebar dii atas di bawah atau disekitar angka 0.
2) Titik-titik data mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4) Penyebaran titik-titik data tidak terpola.

Gambar 4.4 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas



(Sumber: Output data SPSS 21)

Analisisnya :

1) Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau disekitar 0.

2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3) Penyebaran titik-titik tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4) Penyebaran titik-titik data tidak terpola.

Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

5. Analisis Korelasi

Analisis ini untuk mengetahui kuatnya hubungan masing-masing variabel bebas X1 (kualitas pelayanan), X2 (citra lembaga) terhadap variabel terikat Y (loyalitas nasabah)

Tabel 4.17 Hasil Uji Korelasi

Correlations

		Kualitas Pelayanan	Citra Lembaga	Loyalitas Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	,522**	,723**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	118	118	118
Citra Lembaga	Pearson Correlation	,522**	1	,642**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	118	118	118
Loyalitas Nasabah	Pearson Correlation	,723**	,642**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	118	118	118

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Besar kecilnya angka korelasi menentukan kuat atau lemahnya hubungan kedua variabel. Kriteria angkanya sebagai berikut:

Tabel 4.18 Interpretasi nilai r *Product Moment*

Besarnya "r" *product moment*	Interpretasi
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan y memang terdapat pengaruh, tapi sangat lemah .
0,20 – 0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang lemah.
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sedang.
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang kuat.
0,90 – 1,00	Antara variable X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat kuat.

Jika dilihat dari hasil perhitungan, maka "kualitas pelayanan" dengan "loyalitas nasabah" menunjukan angka sebesar 0,723, angka ini menunjukan adanya korelasi yang kuat. Kemudian "citra lembaga" dengan "loyalitas nasabah" menunjukan angka sebesar 0,642, angka ini menunjukan adanya korelasi yang kuat

6. Analisis Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan citra lembaga terhadap loyalitas nasabah

$$y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Nasabah

α = Konstanta

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Citra Lembaga

β1 = Koefesien regresi variabel kualitas layanan

β2 = Koefesien regresi variabel citra lembaga

e = Kesalahan prediksi

Perhitungan analisis regresi dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 21. Sedangkan hasil analisis seperti pada lampiran dapat dilihat seperti pada table dibawah ini :

Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,162	1,595		,102	,919
Kualitas Pelayanan	,360	,046	,533	7,891	,000
Citra Lembaga	,341	,063	,364	5,383	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

(Sumber: Output Data SPSS 21)

Dari hasil analisis regresi diperoleh pesamaan regresi

$Y = ,162 + 0,360\ X_1 + 0,341\ X_2$

Model regresi tersebut dapat diinterpresentasikan sebagai berikut :

a. Jika variabel kualitas pelayanan dan citra lembaga = 0, maka loyalitas nasabah diperkirakan akan mengalami kenaikan sebesar 0,162

b. β_1 = 0, 360 artinya, jika nilai citra lembaga (X2) dianggap tetap, setiap kenaikan 1 kali nilai kualitas pelayanan (X1), maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,360

c. β_2 = 0,341 artinya, jika nilai kualitas pelayanan (X1) dianggap tetap, setiap kenaikan 1 kali nilai citra lembaga (X2), maka loyalitas nasabah akan meningkat sebesar 0,341

7. Pengujian Hipotesis

a. Uji F

Uji F betujuan untuk mengetahui pengaruh secara bersama sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.20 Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	552,049	2	276,025	93,272	,000[b]
	Residual	340,324	115	2,959		
	Total	892,373	117			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan

(Sumber : Output Data Program SPSS 21)

Berdasarkan hasil output spss 21, diketahui bahwa nilai signifikan (α) adalah 0,00 yang berarti nilai (α) < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen (kualitas pelayanan dan citra lembaga)

berpengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) secara signifikan.

b. Uji T

Tabel 4.21 Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,162	1,595		,102	,919
Kualitas Pelayanan	,360	,046	,533	7,891	,000
Citra Lembaga	,341	,063	,364	5,383	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

(Sumber: Output SPSS 21)

Pengujian hipotesis secara parsial ini dimaksudkan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan citra lembaga (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y).

Ha : koefisiensi regresi signifikan.

H0: koefisien regresi tidak signifikan

Pengambilan keputusan (berdasarkan probabilitas)

1. Jika probabilitas < 0,05 maka Ha diterima
2. Jika probabilitas > 0,05 maka Ho diterima

a. Pengujian pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai p-*value* 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Signifikan disini berarti Ha diterima dan H0 ditolak , bahwa ada pengaruh yang signifikan antara

kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

b. Pengujian pengaruh variabel citra lembaga (X2) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y).

Berdasarkan hasil olah data diperoleh nilai p-*value* 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Signifikan disini berarti Ha diterima dan H0 ditolak , bahwa ada pengaruh yang signifikan antara citra lembaga (X2) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y)

8. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan dan citra lembaga) secara bersama sama dalam menjelaskan variabel dependen (loyalitas nasabah) Hasil uji determinasi sebagai berikut:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,787[a]	,619	,612	1,720

a. Predictors: (Constant), Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan

(Sumber: Output Data SPSS 21)

Dari hasil analisis dengan menggunakan program SPSS diketahui bahwa nilai R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,619 atau 61,9%, ini berarti kemampuan variabel bebas (kualitas pelayanan dan citra lembaga) menjelaskan variabel terikat (loyalitas nasabah) adalah

sebesar 61,9% sedangkan sisanya sebesar 38,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan.