

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

4.1.1. Sejarah Singkat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera

Dewasa ini perbankan mempunyai peran yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian. Kegiatan utama yang dilakukan perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Perbankan sebagai suatu lembaga yang mampu menjembatani antara pihak yang kelebihan dan yang membutuhkan dana. Dalam menjalankan fungsinya, menyalurkan dana dari masyarakat biasanya perbankan hanya menerima pengajuan pinjaman apabila terjadi keamanan dan keuntungan dari dana yang disalurkan tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank melakukan seleksi yang ketat kepada setiap calon nasabah pengguna dana, sehingga akibatnya banyak kalangan ekonomi lemah yang tidak dapat memanfaatkan fasilitas dari bank contohnya para pengusaha kecil.

Kondisi yang semacam ini ternyata telah dimanfaatkan para rentenir dengan memberikan pinjaman kepada para pedagang kecil untuk keberlangsungan usahanya tetapi sebenarnya hal ini hanya akan menjerat mereka dengan bunga yang sangat tinggi. Kondisi ini dialami sebagian besar pengusaha kecil di Indonesia contohnya di pasar-pasar tradisional.

Para pemerhati ekonomi islam telah berupaya memberdayakan ekonomi umat dengan mendirikan Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Namun, keberadaan BMI dan BPRS yang telah menggunakan sistem bagi hasil belum mampu menjangkau masyarakat lapisan bawah atau lapisan ekonomi lemah dikarenakan biaya operasi yang dibutuhkan terlalu tinggi.

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera (BUS) adalah lembaga keuangan yang berlandaskan syariat islam dengan sistem bagi hasil. KSPPS BMT BUS diresmikan pada tanggal 10 November 1996 oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Orsat Rembang. KSPPS BMT BUS cabang welahan didirikan atas dasar keprihatinan dengan kondisi masyarakat yang terjerumus oleh praktek *rentenir*. Selain itu tujuan didirikan KSPPS BMT BUS cabang welahan untuk menjembatani antar pemilik dana dengan kelompok masyarakat yang membutuhkan tambahan dana baik untuk permodalan maupun pemenuhan kebutuhan yang lain.

Pada tahun 1996 Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) Orsat Rembang berusaha menggerakkan organisasi dengan mendirikan sebuah lembaga keuangan alternatif berupa usaha simpan pinjam yang dimotori gerakan Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM), karena perkembangan lembaga ini mendapat tanggapan yang baik dari masyarakat, maka pada tahun 1998 berubah menjadi Koperasi Serba Usaha (KSU), pada tahun 2002 berubah menjadi Koperasi Simpan

Pinjam Syari'ah (KSPS) BMT Bina Ummat Sejahtera, pada tahun 2006 berubah menjadi Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) dan pada 26 Maret 2014 berubah lagi menjadi Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS) dan pada tahun 2015 berubah menjadi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS). Disamping adanya motivasi kuat dari pihak-pihak yang disebutkan di atas, sesungguhnya pada tataran realitas gejala-gejala yang juga ikut mendorong lahirnya BMT tersebut adalah:

1. Banyaknya fakir miskin yang gaya hidupnya masih tradisional dan belum ada yang memperhatikan.
2. Muslim yang kaya dipandang mampu untuk menghimpun dana dalam rangka meningkatkan taraf hidup fakir miskin.
3. Banyak usaha kecil yang tidak mempunyai modal untuk mengembangkan usahanya.
4. Adanya keinginan untuk menerapkan syari'ah Islam dalam hal simpan pinjam dan bagi hasil.

Semenjak berdiri hingga sekarang KSPPS BMT BUS sudah melayani masyarakat dalam layanan keuangan. Kerja keras itu kini telah terbayar, penghargaan dari Kementerian dan UMKRI pada tahun 2010 sebagai koperasi berprestasi untuk kelompok simpan pinjam serta penghargaan BSM AWARD ditahun 2008, adalah salah satu bukti diantara sederet penghargaan yang lain. Keberhasilan itu kini menempatkan KSPPS BMT BUS terbesar nomor 2 se-Indonesia, dan Koperasi dengan jumlah anggota terbanyak di Indonesia dalam 100

koperasi besar Indonesia pada tahun 2014. Sebagai komitmen dalam peningkatan mutu, KSPPS BMT BUS berupaya untuk senantiasa membuat standar yang baik dengan menerapkan standar ISO 9001-2000 ditahun 2008 dan berlangsung hingga saat ini, dan akan terus diperbaiki dengan standar terkini.

Salah satu cabang KSPPS BMT BUS Lasem adalah KSPPS BMT BUS cabang welahan yang berdiri sejak tahun 2008, sekarang memiliki asset +/- 5 milyar dengan jumlah pengelola tetap 2 orang dan calon pengelola tetap 3 orang. Lokasi KSPPS BMT BUS cabang welahan berada di Jl. Cemara Komplek Pasar Welahan Kec. Welahan Kab. Jepara. Fungsi KSPPS BMT BUS cabang welahan adalah sebagai mediasi antara orang yang punya dana (*sohibul maal*) dengan orang yang menjalankan sebuah usaha (*mudhorib*) yang ingin melakukan kemitraan sebuah usaha dengan sistem bagi hasil.

Adapun kepengurusan KSPPS BMT BUS cabang welahan adalah sebagai berikut :

1. Manajer : M. Mohassol Nasrulloh
2. Teller : Arifatul Latifah
3. Pengelola : Siti Mundrikah, Masfufah, S.Ei., Slamet Shinto

4.1.2. Visi dan Misi KSPPS BMT BUS

a. Visi KSPPS BMT BUS

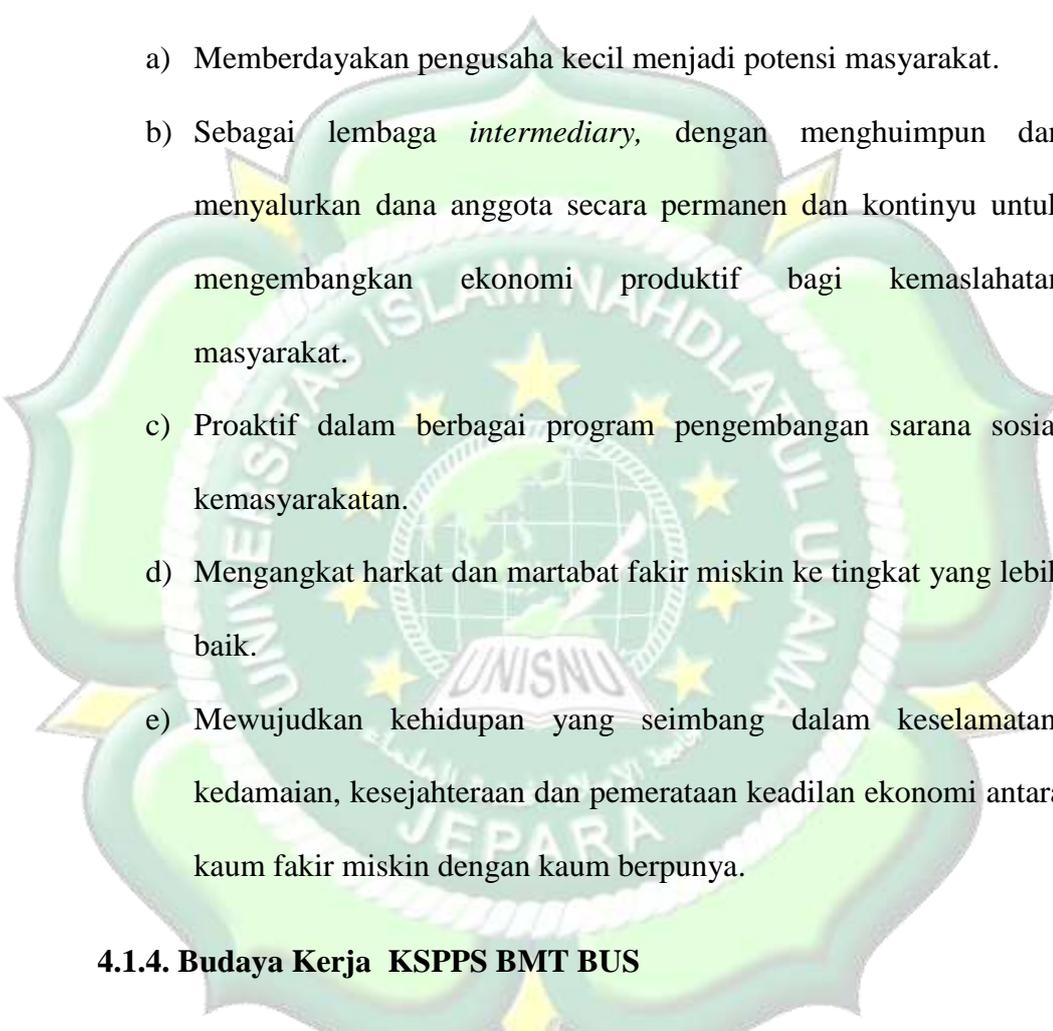
Menjadi Lembaga Keuangan Mikro Syariah Terdepan
Dalam Pendampingan Usaha Kecil Yang Mandiri.

b. Misi KSPPS BMT BUS

- 1) Membangun lembaga jasa keuangan mikro syari'ah yang mampu memberdayakan jaringan ekonomi mikro syari'ah, sehingga menjadikan ummat yang mandiri.
- 2) Menjadikan lembaga jasa keuangan mikro syari'ah yang tumbuh dan berkembang melalui kemitraan yang sinergi dengan lembaga syari'ah lain, sehingga mampu membangun tatanan ekonomi yang penuh kesetaraan dan keadilan.
- 3) Mengutamakan mobilisasi pendanaan atas dasar ta'awun dari golongan aghniya, untuk disalurkan ke pembiyaan ekonomi kecil dan menengah serta mendorong terwujudnya manajemen zakat, infaq dan shodakoh, guna mempercepat proses menyejahterakan ummat, sehingga terbebas dari dominasi ekonomi ribawi.
- 4) Mengupayakan peningkatan permodalan sendiri, melalui penyertaan modal dari para pendiri, anggota, pengelola dan segenap potensi ummat, sehingga menjadi lembaga jasa keuangan mikro syari'ah yang sehat dan tangguh

- 5) Mewujudkan lembaga yang mampu memberdayakan, membebaskan dan membangun keadilan ekonomi umat, sehingga menghantarkan umat Islam sebagai *Khoera* Ummat.

4.1.3. Maksud dan Tujuan KSPPS BMT BUS

- 
- a) Memberdayakan pengusaha kecil menjadi potensi masyarakat.
 - b) Sebagai lembaga *intermediary*, dengan menghuimpun dan menyalurkan dana anggota secara permanen dan kontinyu untuk mengembangkan ekonomi produktif bagi kemaslahatan masyarakat.
 - c) Proaktif dalam berbagai program pengembangan sarana sosial kemasyarakatan.
 - d) Mengangkat harkat dan martabat fakir miskin ke tingkat yang lebih baik.
 - e) Mewujudkan kehidupan yang seimbang dalam keselamatan, kedamaian, kesejahteraan dan pemerataan keadilan ekonomi antara kaum fakir miskin dengan kaum berpunya.

4.1.4. Budaya Kerja KSPPS BMT BUS

KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sebagai lembaga jasa keuangan mikro syari'ah menetapkan budaya kerja dengan prinsip - prinsip syariah yang mengacu pada sikap akhlaqul karimah dan kerahmatan. Sikap tersebut terinspirasi dengan empat sifat Rosulullah yang disingkat **SAFT** ;

- **Shidiq**

Menjaga integritas pribadi yang bercirikan ketulusan niat, kebersihan hati, kejernihan berfikir, berkata benar, bersikap terpuji dan mampu jadi teladan.

- **Amanah**

Menjadi terpercaya, peka, obyektif dan disiplin serta penuh tanggung jawab.

- **Fathonah**

Profesionalisme dengan penuh inovasi, cerdas, trampil dengan semangat belajar dan berlatih yang berkesinambungan.

- **Tablig**

Kemampuan berkomunikasi atas dasar transparansi, pendampingan dan pemberdayaan yang penuh keadilan.

4.1.5. Produk – Produk KSPPS BMT BUS

4.1.5.1. Produk Simpanan

a) Si Relu (Simpanan Suka Relu)

- Simpanan anggota yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang memungkinkan anggota dapat melakukan transaksi penyimpanan atau penarikan setiap saat.
- Penyetoran Si Relu dapat dilakukan melalui sistem jemput bola yakni pengelola/ pegawai akan mendatangi anggota yang hendak menipkan dana.

- Setoran awal minimal Rp 10.000,- setoran selanjutnya minimal Rp 5.000,-
- Nisbah bagi hasil diperhitungkan 30% dari pendapatan KSPPS BMT BUS tiap bulannya.

b) Si Suka (Simpanan Sukarela Berjangka)

Simpanan suka rela berjangka (SI Suka) merupakan simpanan anggota yang diwujudkan dalam bentuk investasi berdasarkan prinsip syariah dengan setoran minimal Rp 500.000,- dan jangka waktu. Jangka waktu yang dimaksudkan adalah sebagai berikut :

- 1 bulan nisbah 35% (setara 6% pertahun)
- 3 bulan nisbah 40% (setara 7,2% pertahun)
- 6 bulan nisbah 45% (setara 9,6% pertahun)
- 12 bulan nisbah 50% (setara 12% pertahun)

c) Si Sidik (Simpanan Pendidikan)

- Simpanan anggota yang dikelola melalui prinsip syariah untuk mendukung perencanaan biaya pendidikan.
- Penarikan dilakukan setiap tahun ajaran baru atau akhir periode pendidikan sesuai kesepakatan.
- Penyetoran dilakukan setiap bulan.

d) Si Haji (Simpanan Haji)

- Simpanan yang diperuntukkan bagi anggota yang berminat mewujudkan keinginan untuk beribadah haji.
- Penarikan dilakukan menjelang pelaksanaan ibadah haji.
- Setoran awal minimal Rp 500.000,- dan setoran selanjutnya Rp 100.000,-.
- Nisbah bagi hasil 30% dari pendapatan KSPPS BMT BUS tiap bulannya.

e) Si Aqur (Simpanan Aqiqah dan Qurban)

- Simpanan anggota yang dialokasikan untuk niat beraqiqah maupun berqurban.
- Setoran awal sebesar Rp 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,- tiap bulan.
- Penarikan simpanan dapat dilakukan satu bulan menjelang Hari Raya Idul Adha.
- Nisbah bagi hasil 25% dari pendapatan KSPPS BMT BUS tiap bulannya.

4.1.5.2. Produk Pembiayaan / Kredit

a. Produk Pembiayaan / Kredit Pedagang

Sasaran pembiayaan / kredit ini dengan sistem angsuran harian, mingguan dan bulanan dengan jangka waktu pembayaran sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Baik dibayarkan di kantor terdekat atau sistem jemput bola.

b. Produk Pembiayaan / Kredit Pertanian

Sasaran pembiayaan pertanian dititik beratkan pada modal tanam dan pemupukan, jumlah modal yang dibutuhkan disesuaikan dengan luas lahan garapan, pembiayaan ini dengan sistem musiman, atau jatuh tempo yang telah disepakati kedua belah pihak.

c. Produk Pembiayaan / Kredit Nelayan

Jenis pembiayaan yang diperuntukkan bagi anggota nelayan, produk ini sangat fleksibel dan disesuaikan dengan kebutuhan anggota nelayan berupa pemupukan modal nelayan dan pengadaan sarana penangkapan ikan, dengan sistem angsuran yang telah ditentukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera dan Mudhorib.

d. Produk Pembiayaan / Kredit Industri dan Jasa

Produk ini dikhususkan bagi para pengusaha yang bergerak dalam bidang pengembangan jasa, dan Industri, PNS melalui sistem angsuran ataupun jatuh tempo yang telah disepakati kedua belah pihak.

4.2. Deskriptif Data Penelitian dan Responden

4.2.1. Deskriptif Data Penelitian

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara membagikan angket yang telah disediakan oleh peneliti langsung kepada responden yang ditemui secara acak. Angket disebarakan kepada responden yaitu anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan secara langsung selama 6 hari dari mulai hari jum'at 30 Oktober 2017 sampai dengan 4 November 2017. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden dimaksudkan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. penelitian yang dilakukan selama 6 hari ini, peneliti telah berhasil mengumpulkan respon responden sebanyak 100 responden, sehingga pemenuhan standart minimal sampel yang dapat mewakili populasi sebesar 94 responden telah terpenuhi dan data dapat diproses ketahap selanjutnya. Adapun teknik yang dilakukan dalam pengambilan sampel adalah *accidental sampling* yaitu memilih sampel orang yang paling mudah dijumpai dan diakses.

4.2.2. Deskriptif Responden

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian:

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden yang berjumlah 100 orang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

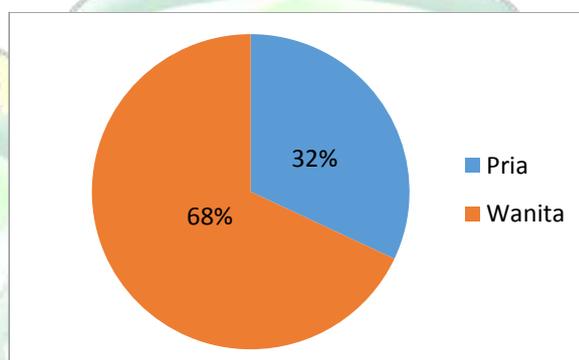
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	32	32,0	32,0
	Wanita	68	68,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

er : Data yang diolah 2017

Dari pada tabel diatas diketahui bahwa jenis kelamin responden anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan didominasi oleh responden berjenis kelamin wanita. Jumlah

responden berjenis kelamin wanita adalah 68 orang atau 68%. Sedangkan sisanya 32% responden adalah berjenis kelamin pria dengan jumlah 32 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut bentuk gambar dari deskripsi jenis kelamin responden yang diperoleh :



Gambar 4.1
Jenis Kelamin Responden

Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis kelamin anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden yang paling dominan adalah berjenis kelamin wanita yang prosentasenya 68% atau sebanyak 68 orang responden.

2. Usia Responden

Data mengenai usia responden, peneliti mengelompokkan menjadi 4 kategori, yaitu dari usia kurang dari 20 tahun, 20 s/d 30 tahun, 31 s/d 40 tahun, dan usia diatas

40 tahun. Adapun data mengenai usia anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang dipilih sebagai responden sebanyak 100 orang adalah sebagai berikut:

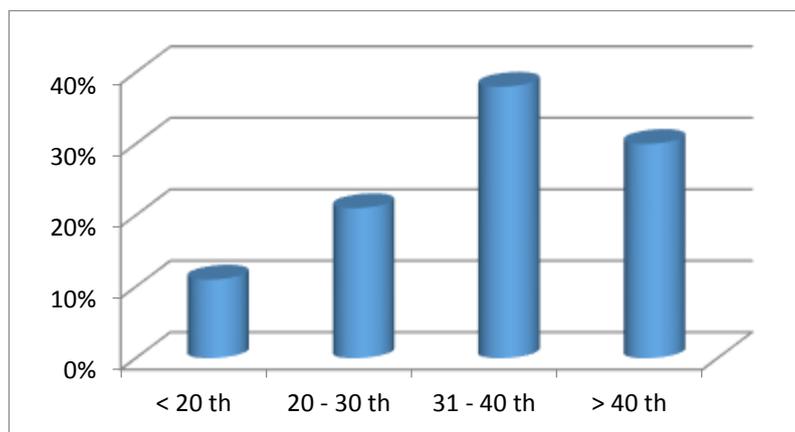
Tabel 4.2
Usia Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20 th	11	11,0	11,0	11,0
>40 th	30	30,0	30,0	41,0
Valid 20 - 30 th	21	21,0	21,0	62,0
31 - 40 th	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa umur responden yang diambil dari anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan mayoritas adalah antara umur 31 – 40 tahun dengan jumlah 38 orang responden. Sedangkan yang berumur > 40 tahun ada sebanyak 30 orang responden, responden yang berumur antara 20 – 30 tahun ada 21 orang dan yang berumur < 20 tahun ada 11 orang responden.

Untuk lebih jelasnya,berikut gambar dari deskripsi usia responden :



Gambar 4.2
Usia Responden

Dari data diatas usia anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden yang paling dominan berusia antara 31 – 40 tahun dengan prosentase 38% atau sebanyak 38 orang.

3. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden, peneliti mengelompokkan menjadi 4 bagian, yaitu PNS-BUMN, Wiraswasta, Mahasiswa / Pelajar, dan Ibu rumah tangga. Adapun data mengenai pekerjaan anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden sebanyak 100 responden adalah sebagai berikut :

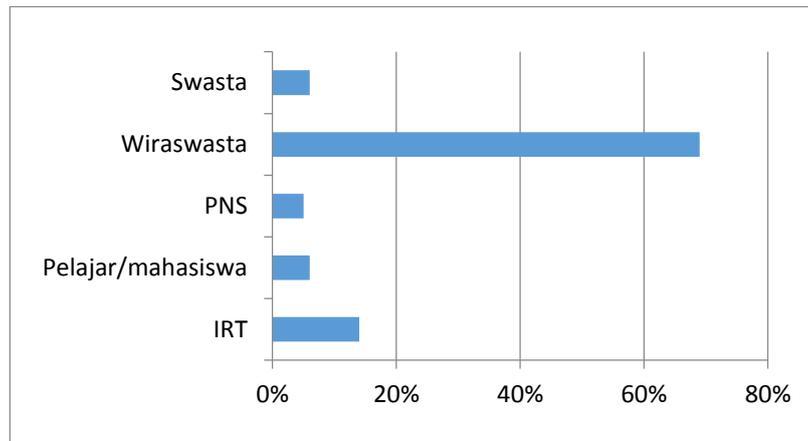
Tabel 4.3
Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ibu rumah tangga	14	14,0	14,0	14,0
Pelajar/Mahasiswa	6	6,0	6,0	20,0
PNS	5	5,0	5,0	25,0
Swasta	6	6,0	6,0	31,0
Wiraswasta	69	69,0	69,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari tabel diatas,dapat diketahui bahwa pekerjaan anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden mayoritas adalah wiraswasta yang berjumlah 69 orang atau 69%.Sedangkan ibu rumah tangga sebanyak 14 orang atau 14%, Pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang atau 6%, Swasta sebanyak 6 orang atau 6% dan PNS sebanyak 5 orang atau 5%.

Untuk lebih jelasnya,berikut gambar deskripsi pekerjaan responden :



Gambar 4.3
Pekerjaan Responden

Dari data diatas jenis pekerjaan anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden yang paling dominan adalah wiraswasta dengan prosentase 69% atau sebanyak 69 orang responden.

4. Pendidikan Responden

Data mengenai pendidikan responden, peneliti mengelompokkan menjadi 5 bagian, yaitu tamatan SD, tamatan SMP, tamatan SMA, tamatan Strata I (S1) dan lainnya. Adapun data mengenai tingkat pendidikan anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden sebanyak 100 orang adalah sebagai berikut:

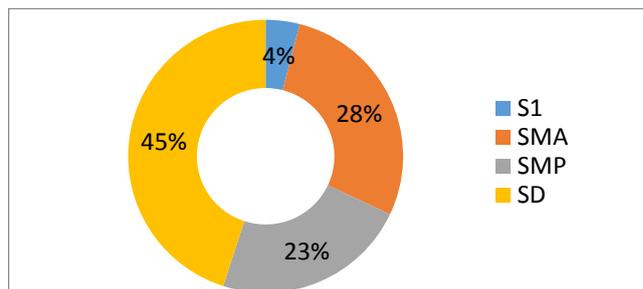
Tabel 4.4
Pendidikan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
s1	4	4,0	4,0	4,0
Sd	45	45,0	45,0	49,0
Valid Sma	28	28,0	28,0	77,0
Smp	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Data yang diolah 2017

Dari pada tabel diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan yang diambil sebagai responden mayoritas adalah lulusan sekolah dasar (SD) dengan jumlah 45 orang responden atau 45%. Sedangkan sisanya lulusan SMA sebanyak 28 orang responden atau 28%, lulusan SMP sebanyak 23 orang responden atau 23% dan lulusan Strata I (SI) sebanyak 4 orang responden atau 4%. Jadi tingkatan pendidikan anggota yang dominan adalah lulusan sekolah dasar (SD).

Untuk lebih jelasnya,berikut gambar deskripsi tingkat pendidikan responden :



Gambar 4.4
Tingkat Pendidikan Responden

Data diatas menunjukkan tingkat pendidikan responden paling dominan adalah tamatan SD dengan presentase 45% atau sebanyak 45 orang responden.

4.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan apakah kuesioner yang ada dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian secara tepat. Dari hasil pengujian validitas kuesioner yang terdapat dalam angket akan dapat diketahui sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian atau tidak.

Adapun metode yang digunakan dalam pengujian validitas adalah dengan uji signifikansi yang membandingkan r hitung dengan r tabel dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 5\%$) dan untuk *degree of freedom* (df) = $n-k-1$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel independen dan 1 adalah konstanta yang mana hasilnya adalah

100-2-1 = 97. Maka diperoleh r tabel sebesar 0,1663. Jika hasil r hitung > r tabel (signifikasi 0,5) = valid, dan sebaliknya jika hasil r hitung < r tabel (signifikasi 0,5) = tidak valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Indikator	r tabel	Corelation r hitung	Hasil
1	Pelayanan (X1)	X1.1	0,1663	0,706	Valid
2		X1.2	0,1663	0,607	Valid
3		X1.3	0,1663	0,561	Valid
4		X1.4	0,1663	0,532	Valid
5		X1.5	0,1663	0,584	Valid
6		X1.6	0,1663	0,594	Valid
7		X1.7	0,1663	0,588	Valid
8		X1.8	0,1663	0,568	Valid
9		X1.9	0,1663	0,510	Valid
10	Citra Usaha (X2)	X2.1	0,1663	0,490	Valid
11		X2.2	0,1663	0,684	Valid
12		X2.3	0,1663	0,601	Valid
13		X2.4	0,1663	0,566	Valid
14	Loyalitas (Y)	Y.1	0,1663	0,431	Valid
15		Y.2	0,1663	0,243	Valid
16		Y.3	0,1663	0,650	Valid

Sumber : Output SPSS yang diolah 2017

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS diatas, dapat disimpulkan bahwa semua indikator dalam pertanyaan kuesioner bersifat valid karena nilai r hitung $>$ r tabel.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 ($>$ 0,60).

Hasil pengujian uji reliabilitas instrument menggunakan alat bantu olah statistik SPSS versi 21.00 *for windows* dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Kriteria alpha	Hasil
Pelayanan (X1)	0,638	0,60	Reliabel
Citra usaha (X2)	0,638	0,60	reliabel
Loyalitas (Y)	0,638	0,60	reliabel

er : Output SPSS yang diolah 2017

Dari hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai *cronbachalpha* $>$ 0,60 yang berarti semua indikator dalam pertanyaan kuesioner bersifat reliabel.

4.4. Deskriptif Variabel Penelitian

Penyajian data deskriptif variabel penelitian bertujuan agar dapat dilihat tanggapan-tanggapan responden dalam penelitian tersebut. Data deskriptif yang menggambarkan tanggapan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

4.4.1. Deskriptif Variabel Pelayanan BMT Bina Ummat Sejahtera

Agar lebih memudahkan untuk dipahami, maka dalam analisis penelitian disini digunakan penskoran dalam mendeskripsikan persentase variabel anggota terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pihak KSPPS BMT BUS cabang welahan. Adapun penskoran digunakan kriteria sebagai berikut:

Deskriptif presentase:

$$\text{Prosentase maksimal} = (45 : 45) \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Prosentase minimal} = (9 : 45) \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Rentang} = 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Interval} = 80\% : 5 = 16\%$$

Deskriptif data tanggapan responden:

$$\text{Nilai maksimal} = 9 \times 1 \times 5 = 45$$

$$\text{Nilai minimal} = 9 \times 1 \times 1 = 9$$

$$\text{Rentang} = 45 - 9 = 36$$

$$\text{Interval} = 36 : 5 = 7.2$$

Tabel 4.7
Kriteria Deskripsi Presentase Variabel Pelayanan
KSPPS KSPPS BMT BUS cabang welahan

Kelas Interval Prosentase	Kriteria
85% - 100%	Sangat Baik
69% - 84%	Baik
53% - 68%	Cukup Baik
37% - 52%	Tidak Baik
20% - 36%	Sangat Tidak Baik

Tabel 4.8
Kriteria Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang Variabel Pelayanan
KSPPS BMT BUS cabang welahan

Kelas Interval	Kriteria
37,8 – 45	Sangat Baik
30,6 – 37,8	Baik
23,4 – 30,6	Cukup Baik
16,2 – 23,4	Tidak Baik
9 – 16,2	Sangat Tidak Baik

Sumber : Data yang diolah 2017

Adapun hasil deskripsi prosentase dari 100 responden sehubungan dengan variabel pelayanan KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9
Analisis Deskriptif Presentase Variabel Pelayanan
KSPPS BMT BUS cabang welahan

Interval		Kriteria Penilaian mengenai Pelayanan KSPPS BMT BUS cabang welahan	Jumlah	
Frequency	Percent		Frequency	Percent
37,8 – 45	85 – 100	Sangat Baik	65	65%
30,6 – 37,8	68 – 84	Baik	31	31%
23,4 – 30,6	53 – 67	Cukup Baik	4	4%
16,2 – 23,4	37 – 52	Tidak Baik	0	0
9 – 16,2	20 – 36	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah			100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 4% atau 4 oeang menyatakan pelayanan KSPPS BMT BUS cabang welahan cukup baik, 31 orang atau 31 orang menyatakan baik sedangkan sisanya 65% atau 65 orang menyatakan sangat baik. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas anggota yang diambil sebagai responden menganggap pelayanan yang dilakukan oleh pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan sangat baik.

Untuk lebih jelasnya, berikut tanggapan responden terhadap variabel pelayanan yang dijelaskan melalui 3 indikator, yaitu : *Intengible* (tak teraba), Pemenuhan kebutuhan, dan Tidak harus terikat dengan penjualan produk atau jasa.

a. Tanggapan responden mengenai variabel pelayanan KSPPS BMT BUS cabang welahan dengan indikator *Intengible* (tak teraba) dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut :

1. KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih, serta aman untuk digunakan.

Tabel 4.10
KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	3,0	3,0	3,0
N	9	9,0	9,0	12,0
Valid S	43	43,0	43,0	55,0
SS	45	45,0	45,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan hasil uji diatas, indikator *intangible* pada item pertanyaan pertama menunjukkan bahwa sebanyak 3% atau 3 orang menyatakan tidak setuju dan sebanyak 9% atau 9 orang menyatakan netral bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih serta aman.43% atau sebanyak 43 orang menyatakan setuju,dan

sisanya sebanyak 45% atau 45 orang menyatakan sangat setuju bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan. Pada Pertanyaan pertama menunjukkan hasil bahwa responden terbanyak menyatakan sangat setuju yang berarti KSPPS BMT BUS cabang welahan sudah memberikan fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih serta aman kepada anggotanya.

2. Setiap pengelola di KSPPS BMT BUS cabang welahan bersikap sopan dan ramah

Tabel 4.11
Setiap pengelola di KSPPS BMT BUS cabang welahan bersikap sopan dan ramah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2,0	2,0	2,0
N	5	5,0	5,0	7,0
Valid S	55	55,0	55,0	62,0
SS	38	38,0	38,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa indikator *intangible* pada item pertanyaan kedua, menyatakan bahwa ada 2% atau 2 orang tidak setuju dan 5% atau 5 orang netral yang menyatakan bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan sopan dan ramah. Sebanyak 55% atau 55 orang menyatakan setuju, sedangkan sisanya 38% atau sebanyak 38

orang menyatakan sangat setuju bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan sopan dan ramah. Pada pertanyaan kedua menunjukkan hasil bahwa responden terbanyak menyatakan setuju yang mana berarti pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah kepada anggota.

3. Pengelola memberikan informasi yang mudah dimengerti

Tabel 4.12
Pengelola memberikan informasi
yang mudah dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	3	3,0	3,0	4,0
	N	17	17,0	17,0	21,0
Valid	S	39	39,0	39,0	60,0
	SS	40	40,0	40,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

put data dari SPSS 2017

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa indikator *intangible* pada item pertanyaan ketiga menyatakan bahwa ada 1% atau 1 orang menyatakan sangat tidak setuju, 3% atau 3 orang menyatakan tidak setuju dan 17% atau 17 orang menjawab netral bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan memberikan informasi yang mudah dimengerti. Sebanyak 39% atau 39 orang

menyatakan setuju dan sisanya 40% atau 40 orang menjawab sangat setuju bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan memberikan informasi yang mudah dimengerti. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota mendapatkan informasi yang mudah dimengerti dari pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan

b. Tanggapa responden mengenai variabel pelayanan KSPPS BMT BUS cabang welahan dengan indikator Pemenuhan kebutuhan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut :

1. Pengelola memberikan pelayanan yang baik dan cepat sesuai kebutuhan nasabah dalam bertransaksi

Tabel 4.13
Pengelola memberikan pelayanan yang baik dan cepat sesuai kebutuhan nasabah dalam bertransaksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	5	5,0	5,0	5,0
N	24	24,0	24,0	29,0
Valid S	47	47,0	47,0	76,0
SS	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa indikator pemenuhan kebutuhan pada item pertanyaan keempat menyatakan bahwa ada 5% atau 5 orang yang menjawab tidak setuju dan 24% atau 24 orang yang menyatakan netral bahwa

pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan melayani dengan baik dan cepat sesuai kebutuhan anggota.47% atau sebanyak 47 orang menyatakan setuju,sedangkan sisanya 24% atau 24 orang menyatakan sangat setuju bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan melayani dengan baik dan cepat sesuai kebutuhan anggota. Pada pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa responden terbanyak menyatakan setuju yang berarti bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan melakukan pelayanan dengan baik dan cepat sesuai kebutuhan anggota.

2. Pengelola sangat sabar dalam memenuhi kebutuhan saya

Tabel 4.14
Pengelola sangat sabar dalam memenuhi kebutuhan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2,0	2,0	2,0
N	12	12,0	12,0	14,0
Valid S	46	46,0	46,0	60,0
SS	40	40,0	40,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa indikator pemenuhan kebutuhan pada item pertanyaan keempat menyatakan bahwa ada 2% atau 2 orang yang menjawab tidak setuju dan 12% atau 12 orang yang menyatakan netral bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahansangat sabar dalam

memenuhi kebutuhan anggota.46% atau sebanyak 46 orang menyatakan setuju, sedangkan sisanya 40% atau 40 orang menyatakan sangat setuju bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan sangat sabar dalam memenuhi kebutuhan anggota. Pada pertanyaan keempat menunjukkan hasil bahwa responden terbanyak mengatakan setuju yang berarti bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan melayani dengan sangat sabar dalam memenuhi kebutuhan anggota.

3. Pengelola selalu siap untuk memberikan tanggapan terhadap permintaan saya

Tabel 4.15
Pengelola selalu siap untuk memberikan tanggapan terhadap permintaan saya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2,0	2,0	2,0
N	17	17,0	17,0	19,0
Valid S	54	54,0	54,0	73,0
SS	27	27,0	27,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan hasil diatas dapat diketahui bahwa indikator pemenuhan kebutuhan pada item pertanyaan keempat menyatakan bahwa ada 2% atau 2 orang yang menjawab tidak setuju dan 17% atau 17 orang yang menyatakan netral bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan selalu siap

memberikan tanggapan terhadap permintaan anggota .54% atau sebanyak 54 orang menyatakan setuju, sedangkan sisanya 27% atau 27 orang menyatakan sangat setuju sigap dan tanggap dalam melayani permintaan anggota.

c. Tanggapan responden mengenai variabel pelayanan KSPPS BMT BUS cabang welahan dengan indikator Tidak terikat dengan penjualan produk atau jasa dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

1. Pengelolaitidakmembeda-bedakananggota

Tabel 4.16
Pengelolaitidakmembeda-bedakananggota

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	2	2,0	2,0	2,0
N	8	8,0	8,0	10,0
Valid S	32	32,0	32,0	42,0
SS	58	58,0	58,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa indikator tidak terikat dengan penjualan produk atau jasa pada item pertanyaan ketujuh menyatakan bahwa sebanyak 2% atau 2 orang menjawab sangat tidak setuju dan 8% atau 8 orang netral bahwa pengelola tidak memebeda-bedakan anggota.32% atau 32 orang menyatakan setuju dan sisanya sebanyak 58% atau 58 orang menjawab sangat setuju bahwa pengelola KSPPS BMT

BUS cabang welahan tidak membeda-bedakan anggota. Pada pertanyaan ketujuh menunjukkan hasil responden terbanyak menyatakan sangat setuju bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan memperlakukan sama kepada setiap anggotanya.

2. Pengelola sangat baik dalam berkomunikasi dengan anggota

Tabel 4.17
Pengelola sangat baik dalam berkomunikasi dengan anggota

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	5	5,0	5,0	5,0
N	7	7,0	7,0	12,0
S	39	39,0	39,0	51,0
SS	49	49,0	49,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui bahwa indikator tidak terpaut penjualan produk atau jasa pada item pertanyaan kedelapan menyatakan bahwa ada 5% atau 5 orang yang tidak setuju dan 7% atau 7 orang netral bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan sangat baik dalam berkomunikasi. 39% atau sebanyak 39 orang menjawab setuju dan sisanya 49% atau 49 orang menyatakan sangat setuju apabila pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan sangat baik dalam berkomunikasi.

Hal ini menunjukkan bahwa pengelola memiliki kemampuan komunikasi yang baik dengan anggota.

3. Pengelola serius dan bersungguh-sungguh dalam menanggapi keluhan anggota

Tabel 4.18
Pengelola serius dan bersungguh-sungguh
dalam menanggapi keluhan anggota

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
N	4	4,0	4,0	4,0
S	21	21,0	21,0	25,0
Valid SS	75	75,0	75,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa indikator tidak terpaut penjualan produk atau jasa pada item pertanyaan kesembilan menyatakan bahwa 4% atau 4 orang netral bahwa penglola KSPPS BMT BUS cabang welahan serius dan bersungguh-sungguh dalam menanggapi keluhan anggota.21% atau sebanyak 21 orang menjawab setuju dan sisanya 75% atau 75 orang menyatakan sangat setuju apabila pengelola KSPPS BMT BUS cabang welahan serius dan bersungguh-sungguh dalam menanggapi keluhan anggota. Hasil diatas telah menunjukkan bahwa pengelola KSPPS BMT BUS cabang

welahan selalu serius dan sungguh-sungguh apabila mendapati keluhan dari anggota.

4.4.2. Deskriptif Variabel Citra Usaha BMT Bina Ummat Sejahtera

Agar lebih memudahkan untuk dipahami, maka dalam analisis penelitian disini digunakan penskoran dalam mendeskripsikan persentase variabel anggota terhadap citra usaha yang sudah melekat pada KSPPS BMT BUS cabang welahan dan yang merupakan persepsi anggota terhadap KSPPS BMT BUS cabang welahan. Adapun penskoran digunakan kriteria sebagai berikut:

Deskriptif presentase:

$$\text{Prosentase maksimal} = (20 : 20) \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Prosentase minimal} = (4 : 20) \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Rentang} = 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Interval} = 80\% : 5 = 16\%$$

Deskriptif data tanggapan responden:

$$\text{Nilai maksimal} = 4 \times 1 \times 5 = 20$$

$$\text{Nilai minimal} = 4 \times 1 \times 1 = 4$$

$$\text{Rentang} = 20 - 4 = 16$$

$$\text{Interval} = 16 : 5 = 3.2$$

Tabel 4.19
Kriteria Deskripsi Presentase Variabel Citra Usaha
KSPPS BMT BUS cabang welahan

Kelas Interval Prosentase	Kriteria
85% - 100%	Sangat Baik
69% - 84%	Baik
53% - 68%	Cukup Baik
37% - 52%	Tidak Baik
20% - 36%	Sangat Tidak Baik

Tabel 4.20
Kriteria Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang
Variabel Citra Usaha KSPPS BMT BUS cabang welahan

Kelas Interval	Kriteria
16.8 – 20	Sangat Baik
13.6 – 16.8	Baik
10.4 – 13.6	Cukup Baik
7.2 – 10.4	Tidak Baik
4 – 7.2	Sangat Tidak Baik

Adapun hasil deskripsi prosentase dari 100 responden sehubungan dengan variabel citra usaha KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.21
Analisis Deskriptif Presentase Variabel Citra Usaha
KSPPS BMT BUS cabang welahan

Interval		Kriteria Penilaian mengenai citra usaha KSPPS BMT BUS cabang welahan	Jumlah	
Frequeency	Percent		Frequency	Percent
16.8 – 20	85% - 100%	Sangat Baik	16	16%
13.6 – 16.8	69% - 84%	Baik	68	68%
10.4 – 13.6	53% - 68%	Cukup Baik	14	14%
7.2 – 10.4	37% - 52%	Tidak Baik	2	2%
4 – 7.2	20% - 36%	Sangat Tidak Baik	0	0
Jumlah			100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.21 menyatakan bahwa sebanyak 2% atau 2 orang menganggap citra usaha KSPPS BMT BUS cabang welahan tidak baik, 14 orang atau 14% menganggap cukup baik. Sebanyak 68% atau 68 orang menyatakan baik dan sisanya 16% atau 16 orang menjawab sangat baik. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi mayoritas responden anggota KSPPS BMT BUS

cabang welahan menyatakan citra usaha yang melekat pada KSPPS KSPPS BMT BUS cabang welahan adalah baik.

Adapun tanggapan responden per item pertanyaan variabel citra usaha KSPPS BMT BUS cabang welahan secara lebih terperinci adalah sebagai berikut:

1. KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dipercaya dan peduli terhadap anggota

Tabel 4.22
KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dipercaya dan peduli terhadap anggota

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	2	2,0	2,0	3,0
N	18	18,0	18,0	21,0
S	66	66,0	66,0	87,0
SS	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.22 menyatakan bahwa 1% atau 1 orang menjawab sangat tidak setuju, 2 orang atau 2% tidak setuju dan 18 orang atau 18% netral bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dipercaya dan peduli terhadap anggota. 66% atau 66 orang menjawab setuju dan sisanya 13 orang atau 13% sangat setuju bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dipercaya dan peduli terhadap anggota. Hasil dari pertanyaan pertama dari

variabel citra usaha diatas menunjukkan bahwa mayoritas anggota yang diambil sebagai responden menyatakan KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dipercaya dan peduli terhadap anggotanya.

2. KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki kinerja cepat tanggap dalam menghadapi keluhan anggota

Tabel 4.23
KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki kinerja cepat tanggap dalam menghadapi keluhan anggota

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	4	4,0	4,0	5,0
N	21	21,0	21,0	26,0
S	63	63,0	63,0	89,0
SS	11	11,0	11,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.23 menyatakan bahwa 1% atau 1 orang menjawab sangat tidak setuju, 4 orang atau 4% tidak setuju dan 21 orang atau 21% netral bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki kinerja cepat tanggap dalam mengatasi keluhan anggota. 63% atau 63 orang menjawab setuju dan sisanya 11 orang atau 11% sangat setuju bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki kinerja cepat tanggap dalam mengatasi keluhan anggota. Hasil dari pertanyaan kedua dari variabel citra usaha menunjukkan hasil bahwa mayoritas responden mengatakan KSPPS BMT BUS

cabang welahan memiliki kinerja yang cepat tanggap untuk mengatasi anggota yang memberikan keluhan.

3. KSPPS BMT BUS cabang welahan memberikan rasa aman dalam bertransaksi

Tabel 4.24
KSPPS BMT BUS cabang welahan memberikan
rasa aman dalam bertransaksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	3	3,0	3,0	3,0
N	31	31,0	31,0	34,0
Valid S	50	50,0	50,0	84,0
SS	16	16,0	16,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.24 menyatakan bahwa 3 orang atau 3% tidak setuju dan 31 orang atau 31% netral bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan memberikan rasa aman dalam bertransaksi. 50% atau 50 orang menjawab setuju dan sisanya 16 orang atau 16% sangat setuju. Hal ini membuktikan bahwa anggota yang diambil sebagai responden menyatakan KSPPS BMT BUS cabang welahan telah memberikan rasa aman bagi anggota dalam bertransaksi.

4. KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki tingkat keamanan yang baik

Tabel 4.25
KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki tingkat keamanan yang baik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2,0	2,0	2,0
N	28	28,0	28,0	30,0
Valid S	57	57,0	57,0	87,0
SS	13	13,0	13,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.25 menyatakan bahwa 2 orang atau 2% tidak setuju dan 28 orang atau 28% netral bahwa KSPPS BMT BUS cabang welahan memiliki tingkat keamanan yang baik. 57% atau 57 orang menjawab setuju dan sisanya 13 orang atau 13% sangat setuju.

4.4.3. Deskriptif Variabel Loyalitas Anggota BMT Bina Ummat Sejahtera

Deskripsi variabel loyalitas nasabah KSPPS BMT BUS cabang welahan digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai tingkat loyalitas nasabah terhadap KSPPS BMT BUS

cabang welahan. Untuk itu demi memudahkan pemahaman, maka dalam analisis penelitian disini digunakan penskoran sebagai cara untuk mendeskripsikan persentase variabel dependen (loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan). Adapun penskoran digunakan kriteria sebagai berikut :

Deskriptif presentase:

$$\text{Prosentase maksimal} = (15 : 15) \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Prosentase minimal} = (3 : 15) \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Rentang} = 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Interval} = 80\% : 5 = 16\%$$

Deskriptif data tanggapan responden:

$$\text{Nilai maksimal} = 3 \times 1 \times 5 = 15$$

$$\text{Nilai minimal} = 3 \times 1 \times 1 = 3$$

$$\text{Rentang} = 15 - 3 = 12$$

$$\text{Interval} = 12 : 5 = 2.4$$

Tabel 4.26
Kriteria Deskripsi Presentase Variabel Loyaitas
Anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan

Kelas Interval Prosentase	Kriteria
85% - 100%	Sangat Loyal
69% - 84%	Loyal
53% - 68%	Cukup Loyal
37% - 52%	Tidak Loyal
20% - 36%	Sangat Tidak Loyal

Tabel 4.27
Kriteria Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang
Variabel Loyalitas Anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan

Kelas Interval	Kriteria
12.6 – 15	Sangat Loyal
10.2 – 12.6	Loyal
7.8 – 10.2	Cukup Loyal
5.4 – 7.8	Tidak Loyal
3 – 5.4	Sangat Tidak Loyal

Adapun hasil deskripsi prosentase dari 100 responden sehubungan dengan variabel loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.28
Analisis Deskriptif Presentase Variabel Loyalitas
Anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan

Interval		Kriteria Mengenai Loyalitas Anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan	Jumlah	
Frequency	Percent		Frequency	Percent
12.6 – 15	85% - 100%	Sangat Loyal	60	60%
10.2 – 12.6	69% - 84%	Loyal	32	32%
7.8 – 10.2	52% - 68%	Cukup Loyal	7	7%
5.4 – 7.8	37% - 52%	Tidak Loyal	1	1%
3 – 5.4	20% - 36%	Sangat Tidak Loyal	0	0
Jumlah			100	100 %

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.28 dapat diketahui bahwa terdapat 1% atau 1 orang responden dari total responden tidak loyal dan 7% atau 7 orang responden cukup loyal terhadap KSPPS BMT BUS cabang welahan. Sebesar 32% atau 32 orang responden loyal dan 60% atau 60 orang responden sangat loyal terhadap KSPPS BMT BUS cabang welahan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan jasa yang telah dilakukan KSPPS BMT BUS cabang welahan telah membentuk loyalitas pada diri anggotanya.

Tanggapan responden per item pertanyaan tentang variabel loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan secara lebih terperinci adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan akan saya gunakan terus menerus

Tabel 4.29
Pelayanan jasa KSPPS BMT cabang welahan akan saya gunakan terus menerus

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	1	1,0	1,0	1,0
N	10	10,0	10,0	11,0
Valid S	38	38,0	38,0	49,0
SS	51	51,0	51,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Mengacu pada tabel 4.29 diatas, item pertanyaan tentang loyalits, ada 1% atau 1 orang yang tidak setuju dan 10% atau 10 orang dari total responden yang netral bahwa akan mempergunakan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan terus-menerus. Sebanyak 38% atau 38 orang menjawab setuju dan sisanya 51% atau 51 orang menyatakan sangat setuju untuk mempergunakan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan terus menerus. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas

anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan akan menggunakan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan secara terus-menerus.

2. Pelayanan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan akan saya rekomendasikan kepada orang lain

Tabel 4.30
Pelayanan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan akan saya rekomendasikan kepada orang lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TS	2	2,0	2,0	2,0
N	7	7,0	7,0	9,0
Valid S	57	57,0	57,0	66,0
SS	34	34,0	34,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Mengacu pada tabel 4.30 diatas, menyatakan bahwa sebanyak 2% atau 2 orang responden menjawab tidak setuju dan 7% atau 7 orang responden menjawab netral bahwa akan merekomendasikan jasa KSPPS BMT BUS kepada orang lain. Sebesar 57% atau 57 orang responden menyatakan setuju dan sisanya 34% atau sebanyak 34 orang responden sangat setuju bahwa akan merekomendasikan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa

anggota yang diambil sebagai responden mayoritas akan merekomendasikan jasa yang diberikan KSPPS BMT BUS cabang welahan kepada orang lain.

3. Pelayanan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan akan saya tetap pergunakan dan tidak akan pindah ke lembaga lain

Tabel 4.31
Pelayanan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan akan saya tetap pergunakan dan tidak akan pindah ke lembaga lain

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	1	1,0	1,0	1,0
TS	7	7,0	7,0	8,0
N	14	14,0	14,0	22,0
S	41	41,0	41,0	63,0
SS	37	37,0	37,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Berdasarkan pada tabel 4.31, menyatakan bahwa 1% atau 1 orang reesponden menjawab sangat tidak setuju, 7% atau 7 orang responden menjawab tidak setuju dan 14% atau 14 orang responden menjawab netral untuk tetap mempergunakan jasa KSPPS BMT BUS cabang welahan dan tidak pindah ke lembaga lain. Sebanyak 37% atau 37 orang responden menyatakan setuju dan sisanya 41% atau 41 orang responden

menjawab sangat setuju. Hal ini membuktikan bahwa mayoritas anggota telah loyal dan tidak akan pindah ke lembaga lain.

4.5. Hasil Analisa Data dan Uji Hipotesis

4.5.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : pelayanan (X_1) dan citra usaha (X_2) terhadap variabel terikat yaitu : loyalitas anggota (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana: Y = Variabel dependen (loyalitas anggota)

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien garis regresi

X_1, X_2 = Variabel independen (pelayanan, citra usaha)

e = *error* / variabel pengganggu

Dengan SPSS versi 21, maka dapat diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 4.32
Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,252	1,334	3,937	,000
	X1	,109	,039	,290	,006
	X2	,212	,078	,283	,008

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Output data dari SPSS 2017

Mengacu pada hasil output nilai *coefficients* dalam tabel 5.1 diatas, maka dapat dijabarkan pada rumus persamaan regresi linier dibawah ini :

$$Y = 0,290X1 + 0,283X2 + e$$

Setelah terbentuk rumus persamaan regresi linier berganda, berikut ini adalah deskripsi rumusan tersebut :

1. Nilai koefisien regresi pada variabel pelayanan (X1) sebesar 0,290. Artinya variabel pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas anggota, dan setiap pertambahan satu satuan pelayanan akan meningkatkan loyalitas sebesar 0,290.
2. Nilai koefisien regresi pada variabel citra usaha (X2) sebesar 0,283. Artinya variabel citra usahamempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas anggota, dan setiap pertambahan satu satuan citra usaha akan meningkatkan loyalitas sebesar 0,283.

4.5.2. Uji Hipotesis

4.5.2.1. Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t)

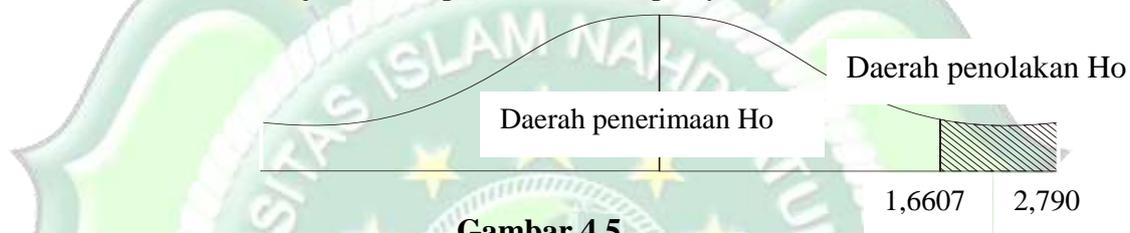
Uji signifikasi parameter individual (Uji t) digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 dan X_2 (pelayanan dan citra usaha) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (loyalitas anggota) secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2005). Kriteria yang biasa digunakan dalam uji ini adalah tingkat signifikansi dibawah 5% (0,05) pada derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = n - k - 1$ untuk memperoleh nilai t_{tabel} yang digunakan untuk perbandingan antara nilai t_{tabel} dan t_{hitung} . Sehingga dapat disimpulkan menerima atau menolak hipotesis.

Pada tabel 4.32 sebelumnya, telah diketahui t_{hitung} dan signifikasinya. Sedangkan *degree of freedom* ($df = 100 - 2 - 1 = 97$) dengan $\alpha = 5\%$, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1,6607. Berikut ini adalah deskripsi uji signifikasi parameter individual secara lebih terperinci :

1. Hubungan variabel pelayanan terhadap loyalitas

Berdasar perhitungan dengan bantuan program SPSS V.21.0 diperoleh t_{hitung} sebesar 2,790 (tabel 4.32) yang berarti nilai $t_{\text{hitung}} >$ (lebih besar dari) t_{tabel} yang bernilai sebesar 1,6607 yang berarti variabel pelayanan memiliki pengaruh positif

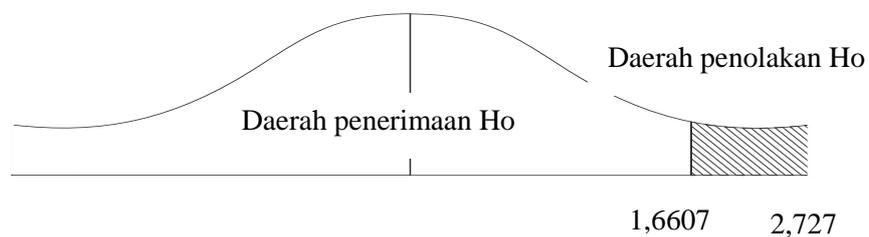
terhadap loyalitas. Nilai signifikansi $0,006 <$ (lebih kecil dari) $0,05$ yang berarti bahwa variabel pelayanan memiliki signifikan terhadap loyalitas. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pelayanan (H_1) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas. Maka hasil dari uji signifikansi parameter individual (uji t) adalah menolak H_0 dan menerima H_a . Berikut adalah gambar yang dimaksudkan untuk menjelaskan hipotesis variabel pelayanan:



Gambar 4.5
Uji t (variabel pelayanan)

2. Hubungan citra usaha terhadap loyalitas

Berdasar perhitungan dengan bantuan program SPSS V.21.0 diperoleh t_{hitung} sebesar 2,727 (tabel 4.32) yang berarti nilai $t_{hitung} >$ (lebih besar dari) t_{tabel} yang bernilai sebesar 1,6607, dengan nilai signifikansi $0,008 <$ (lebih kecil dari) $0,05$. Dari perbandingan tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa H_2 adalah variabel citra usaha memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas. Maka hasil dari uji signifikansi parameter individual (uji t) adalah menolak H_0 dan menerima H_a . Berikut adalah gambar yang dimaksudkan untuk menjelaskan hipotesis variabel citra usaha:



Gambar 4.6
Uji t (variabel citra usaha)

4.5.2.2. Uji Signifikan Simultan (Uji Simultan F)

Uji Simultan F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama(simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005).Kriteria yang biasa digunakan dalam uji ini adalah tingkat signifikansi dibawah 5% (0,05) pada derajat kebebasan (*degree of freedom*) $df = n-k-1$ untuk memperoleh nilai f_{tabel} yang digunakan untuk perbandingan antara nilai f_{tabel} dan f_{hitung} . Sehingga dapat disimpulkan menerima atau menolak hipotesis.

Berdasarkan rumus *degree of freedom* ($df = 100 - 2 - 1 = 97$) dengan $\alpha = 5\%$, maka diperoleh f_{tabel} sebesar 2,70. Sedangkan f_{hitung} dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.33
Uji Simultan F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	65,396	2	32,698	16,318	,000 ^b
	Residual	194,364	97	2,004		
	Total	259,760	99			

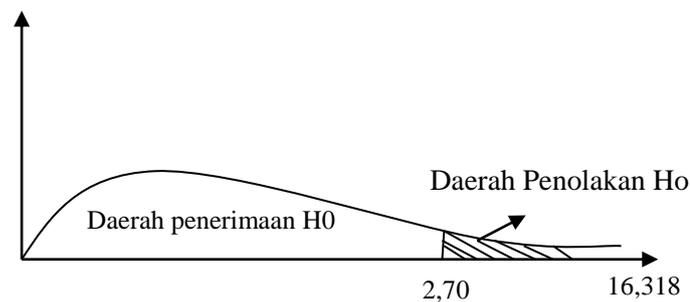
a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Output data SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.33 diatas, hasil pengujian hipotesis uji ANOVA dengan menggunakan perhitungan analisa regresi berganda menggunakan program IBM SPSS statistic 21 maka dapat diperoleh F_{hitung} sebesar 16,318 yang berarti > (lebih besar dari) F_{tabel} yang hanya bernilai sebesar 2,70 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Mengingat bahwa tingkat signifikansi kurang dari 0,05, maka hal tersebut menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh tersebut signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang meliputi pelayanan(X1) dan citra usaha(X2), secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas(Y).

Dari pada deskripsi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam uji f ini yaitu menerima H_a dan menolak H_o , yang mana H_a "Diduga secara simultan bahwa pelayanan dan citra usaha berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas" diterima. Berikut gambar yang menjelaskan hipotesis tersebut :



Gambar 4.7
Uji Simultan F

4.5.2.3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2005). Nilai Koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas (pelayanan (X_1) dan citra usaha (X_2)) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (loyalitas anggota (Y)) amat terbatas. Begitupula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.

Pada tabel dibawah ini akan memberikan gambaran tentang seberapa kuat variabel independen (X_1 dan X_2) mempengaruhi variabel dependen (Y):

Tabel 4.34
Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,502 ^a	,252	,236	1,4155390

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Output Data SPSS 2017

Berdasarkan tabel 4.34 dapat dilihat nilai gabungan korelasi (R) menunjukkan bahwa nilai gabungan semua variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 0,502, sedangkan nilai koefisien determinasi memiliki nilai R square sebesar 0,252, hal ini berarti bahwa kedua variabel independen yaitu pelayanan dan citra usahamempunyai pengaruh sebesar 25,2% terhadap variabel dependen loyalitas anggota, sedangkan sisanya sebesar 74,8% ($100\% - 25,2\% = 74,8\%$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

Secara umum hasil pengujian variabel pelayanan dan citra usaha secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota KSPPS BMT BUS cabang welahan.Sedangkan secara parsial, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen akan dibahas pada tabel berikut ini :

Tabel 4.35
Hasil Hipotesis Penelitian

No	Hipotesis	Hasil
1	H1	Variabel pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Diterima
2	H2	Variabel citra usaha mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Diterima
3	H3	Variabel pelayanan dan citra usaha bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Diterima

: Data yang diolah 2017

4.6.1. Pengaruh Pelayanan terhadap Loyalitas

Tabel 4.36
Mean Pertanyaan Variabel Pelayanan

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		38,3900

Sumber : Output Data SPSS 2017

Berdasarkan data pada tabel diatas,dapat diketahui bahwa mean atau rata-rata nilai pertanyaan variabel pelayanan (X1) sebesar 38,39.Jika mengacu pada tabel 4.9, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai 38,39 berada pada frekuensi 37,6 – 45 yang berarti kriteria pelayanan KSPPS BMT BUS cabang welahan sangat baik.Hasil pengolahan data penelitian juga menunjukkan bahwadiperoleh t_{hitung} sebesar 2,790 yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang bernilai sebesar 1,6607, dengan nilai signifikansi $0,006 <$ (lebih kecil dari)

0,05. Variabel pelayanan juga diketahui memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,290 , yang artinya setiap penambahan satu satuan pelayanan akan meningkatkan loyalitas sebesar 0,290. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa variabel independen pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Hal ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Evi Oktaviani Satriyanti (2012) “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya”. Poppy Alvianolita S (2015) “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Samarinda”. Dalam penelitian ini pelayanan bukan hal yang mudah untuk dilakukan, karena pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat membuat anggota menjadi loyal terhadap lembaga. KSPPS BMT BUS cabang welahan telah melakukan pelayanan yang sangat baik terhadap anggotanya, sehingga loyalitas anggota terbentuk sendirinya.

4.6.2. Pengaruh Citra Usaha terhadap Loyalitas

Tabel 4.37
Mean Pertanyaan Variabel Citra Usaha

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		15,2700

Sumber : Output Data SPSS 2017

Berdasarkan data pada tabel diatas,dapat diketahui bahwa mean atau rata-rata nilai pertanyaan variabel citra usaha (X2) sebesar 15,27.Jika mengacu pada tabel 4.21, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai 15,27 berada pada frekuensi 13,6 – 16,8 yang berarti kriteria citra usaha KSPPS BMT BUS cabang welahan baik.Hasil pengolahan data penelitian juga menunjukkan bahwadiperoleh t_{hitung} sebesar 2,727 yang menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang bernilai sebesar 1,6607, dengan nilai signifikansi $0,008 <$ (lebih kecil dari) $0,05$. Variabel citra usaha juga diketahui memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,283 , yang artinya setiap penambahan satu satuan citra usaha akan meningkatkan loyalitas sebesar 0,283. Sehingga dapat di tarik kesimpulan bahwa variabel independen citra usahamempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.

Hal ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Arifzen (2013) “Analisis Kualitas Pelayanan, Citra Usaha dan

Kepuasan Serta Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jambi Cabang Sungai Penuh”. Ade Titi Nifita (2010) “Pengaruh Citra BCA Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BCA Cabang Jambi”. Dalam penelitian ini citra usaha memiliki peran penting karena apabila citra usaha lembaga tidak baik / buruk akan sulit mendapatkan anggota yang loyal. KSPPS BMT BUS cabang welahan telah membangun citra usaha dengan baik, sehingga anggota menjadi percaya dan loyal terhadap lembaga.

4.6.3. Pengaruh Pelayanan Bersama Citra usaha terhadap Loyalitas

Mengacu pada hasil penelitian tabel 4.33, maka dapat diperoleh F_{hitung} sebesar $16,318 >$ (lebih besar dari) F_{tabel} yang hanya bernilai sebesar 2,70 dan tingkat signifikansi sebesar $0,000 <$ (lebih kecil dari) 0,05, yang berarti bahwa nilai F_{hitung} yang diperoleh tersebut signifikan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen yang meliputi pelayanan (X_1) dan citra usaha (X_2), secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas (Y).

Nilai gabungan korelasi (R) pada tabel 4.34, menunjukkan bahwa nilai gabungan semua variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 0,502, sedangkan nilai koefisien determinasi memiliki nilai R square sebesar 0,252, hal ini berarti bahwa kedua variabel independen yaitu pelayanan dan citra usaha mempunyai

pengaruh sebesar 25,2% terhadap variabel dependen loyalitas anggota, sedangkan sisanya sebesar 74,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Hal ini sangat relevan, karena pada kenyataannya banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota, misalnya kepercayaan, kepuasan, komitmen, komunikasi dan lain sebagainya.

