

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Deskripsi BMT Batik Mataram**

###### **a. Sejarah BMT Batik Mataram**

BMT Batik Mataram Yogyakarta merupakan Unit Jasa Keuangan Syari'ah (UJKS) dari Koperasi Batik Mataram yang pengelolaannya dilakukan secara otonom. Sebuah badan usaha yang berasaskan kekeluargaan dan kegotongroyongan yang bertujuan memajukan kesejahteraan anggota dan lapisan masyarakat yang berpedoman pada prinsip syari'ah. Operasional BMT Batik Mataram berlandaskan prinsip syari'ah yang bernaung dibawah Undang-undang koperasi yang didasarkan oleh kegotongroyongan dan kekeluargaan serta didampingi oleh Manajemen Muamalat Center Indonesia (MCI).

BMT Batik Mataram mulai beroperasi pada tanggal 05 April 2009 hasil kerjasama Koperasi Batik Mataram yang diwakili oleh Bpk. H.M. Sidjri Daim selaku penanggungjawab dan Manajemen Muamalat Center Indonesia (MCI) yang langsung diwakili oleh Direktur Utama Bpk. Toto Suparwoto. Badan Hukum BMT Batik Mataram masih bernaung pada Badan Hukum Koperasi Batik Mataram karena BMT Batik Mataram merupakan

salah satu unit usaha Koperasi Batik Mataram. BMT Batik Mataram berkedudukan di gedung kompleks Koperasi Batik Mataram yang beralamatkan di Jl. Kapten Piere Tendean No. 50 A Wirobrajan Yogyakarta dengan Badan Hukum No. 491/BH/12-67 tanggal 27 November 1962.

Sistem administrasi akuntansi BMT Batik Mataram telah didukung dengan komputerisasi software dari produk USSI Bandung yang dinamakan “*Integral Banking System Syari’ah*” (IBSS), sehingga memudahkan dalam melakukan analisa, kontrol dan meminta laporan keuangan setiap saat. Selain itu, untuk memudahkan bertransaksi di BMT, BMT Batik Mataram juga memberlakukan sistem ATM (Angkat, Telefon, Meluncur). Muamalat Center Indonesia (MCI) selaku pendamping dalam proses operasional BMT Batik Mataram juga telah melakukan pelatihan mengenai konsep dasar ekonomi Islam, manajemen funding dan financing, dan akuntansi syari’ah bagi sumber daya manusia para pengelola BMT Batik Mataram Yogyakarta.

BMT Batik Mataram Yogyakarta mempunyai usaha pokok berupa simpan pinjam bagi para anggotanya. Di sisi lain BMT Batik Mataram Yogyakarta bergerak dalam bidang sosial yaitu menghimpun, mengelola dan menyalurkan dana ZIS (*Zakat, Infaq, Shodaqoh*). Sumber dana ZIS berasal dari para pengurus dan pengelola, melalui pemotongan dalam struk gaji setiap bulannya,

dan tidak menutup kemungkinan terbuka bagi para shohibul maal yang akan menyalurkan dana ZIS melalui BMT Batik Mataram Yogyakarta dan penyalurannya akan dilakukan secara transparan dan professional oleh BMT Batik Mataram Yogyakarta atau atas referensi para shohibul maal dan diawasi oleh DPS (Dewan Pengawas Syariah).

b. Visi, Misi, Motto, Logo, dan Tujuan BMT Batik Mataram Yogyakarta

1) Visi

*“Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah yang Sehat, Tangguh dan Mandiri dengan Nilai-nilai Rahmatan lil’Alamin.”*

2) Misi

*“Memberikan Pelayanan Terbaik dalam Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah dengan Menerapkan Nilai Syariah untuk Mewujudkan Kesejahteraan Bersama dalam Kehidupan Ummat yang Islami.”*

3) Motto

*“Syariah itu Menentramkan.”*

4) Logo

Gambar logo BMT Batik Mataram Yogyakarta.



Filosofi logo:

- a) Warna dasar biru dalam lingkaran melambangkan langit yang cerah yaitu lambing kecerahan kehidupan ekonomi masyarakat yang sejahtera.
- b) Warna kuning melambangkan ke-emasan atau keberhasilan dan kesejahteraan anggota.
- c) Lingkaran berwujud rantai warna kuning melambangkan pengayoman dalam rangka ukhuwah islamiyah menyatukan dan meningkatkan taraf hidup masyarakat.
- d) Huruf “MTR” singkatan dari mataram, menunjukkan unit dari Koperasi Batik Mataram.
- e) Dua sayap burung garuda warna kuning adalah menyimbulkan salah satu corak batik “sidomukti” yang mencirikan cikal bakal berdirinya Koperasi Batik Mataram yaitu dari kesepakatan para pengusaha/pengrajin batik yang mengusahakan dan menyelenggarakan kepentingan bersama untuk mempererat hubungan dan kerjasama antar

pengusaha batik/pengrajin batik demi kemakmuran bersama.

5) Tujuan

- a) Meningkatkan kesejahteraan anggota, pengelola dan ummat.
- b) Berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi ummat.
- c) Menyediakan permodalan islami bagi usaha mikro.

c. Struktur organisasi BMT Batik Mataram Yogyakarta

BMT Batik Mataram Yogyakarta didirikan dengan prinsip kekeluargaan dan profesional, semua personil yang terlibat harus bekerja dengan maksimal dan memiliki keterampilan yang disyaratkan untuk menjalankan usaha BMT Batik Mataram Yogyakarta dengan sebaik baiknya, sesuai dengan struktur organisasi yang dibentuk. Susunan Badan Pengawas dan Pengurus (SBPP) adalah sebagai berikut:

## PENGAWASAN

Muamalat Center Indonesia

### DEWAN PENGAWAS SYARIAH

Ketua : HM. Herman Fuadi DT, S.AG

Anggota : Anton Ismunanto

### DEWAN PENGAWAS MANAJEMEN

Ketua : H. M. Sidjri Daim

Anggota : Zurchoni Istianto

:Drs. Rohani

## PENGURUS

Ketua : Drs. M. Syafril N, MM

Sekretaris : Ari Yulistiono, B.SC, Sip

Bendahara : Muhammad Arif Wibisono

## PENGELOLA

Kepala Bagian : Budi Susetyo

Teller & Adm. Keuangan : Nuzula Kurniati

Marketing : Sri Maryanti

:Taufiqurrahman

## 2. Deskripsi data

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel bebas yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan anggota BMT Batik Mataram. Variabel tersebut adalah Citra BMT (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).

Penelitian ini menguji dan mendiskripsikan variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dalam pembahasan ini akan disampaikan deskripsi data dari masing – masing variabel berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan, deskripsi data yang akan disajikan yaitu Median (Me), Mean (M), Modus (Mo), tabel frekuensi dan histogram.

Secara jelas data dari masi – masing instrumen variabel dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini

### a. Citra BMT

Berdasarkan tanggapan dari responden terhadap quisioner tentang citra BMT yang memiliki 17 butir pertanyaan kepada sebanyak 61 responden anggota BMT Batik. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai minimum = 42; nilai maksimum = 59; median = 52; rata – rata (Mean) = 52; modus (Mo) = 53. Selanjutnya kemudian disusun ke dalam tabel distribusi frekuensi dibawah ini:

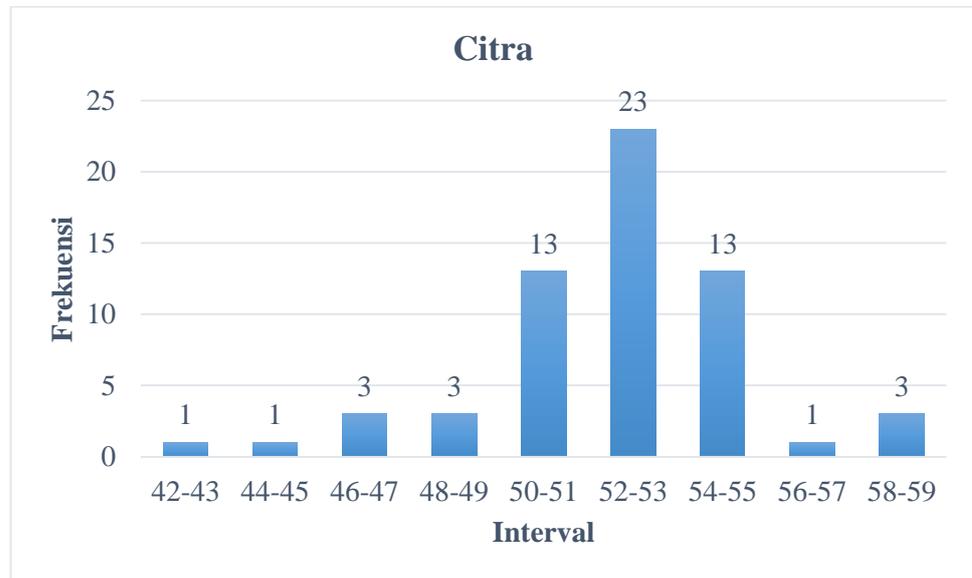
**Tabel 7 Distribusi Frekuensi Citra BMT**

No	Interval			Frekuensi	Persentase (%)
1	42	~	43	1	<b>1.64%</b>
2	44	~	45	1	<b>1.64%</b>
3	46	~	47	3	<b>4.92%</b>
4	48	~	49	3	<b>4.92%</b>
5	50	~	51	13	<b>21.31%</b>
6	52	~	53	23	<b>37.70%</b>
7	54	~	55	13	<b>21.31%</b>
8	56	~	57	1	<b>1.64%</b>
9	58	~	59	3	<b>4.92%</b>
Jumlah				61	100.00%

Sumber : Data primer yang diolah

Di dalam tabel distribusi tersebut ditunjukkan bahwa tingkat frekuensi terbesar untuk skor citra BMT paling banyak berada pada interval 52 – 53 sebanyak 23 responden (37,70%) selanjutnya disusul nilai pada interval 50 – 51 dan 54 – 55 dengan jumlah frekuensi yang sama sebesar 13 responden (21,31%).

Berikut gambar histogram untuk memperjelas hasil data dari tabel diatas:



**Gambar 3 Histogram distribusi frekuensi Citra BMT**

Dari sajian data diatas data tersebut dapat dikategorikan menjadi 5 kategori yaitu sangat kurang, kurang, cukup, baik dan sangat baik. besaran nilai untuk menentukan kategori didapat dari nilai standar deviasi ideal dan nilai mean ideal. Dari nilai standari deviasi dan mean ideal tersebut dapat disusun klasifikasi mengenai kecendrungan citra BMT berdasarkan tanggapan dari responden.

Penilaian kecendrungan variabel dengan menggunakan nilai minimum ( $X_{min}$ ) dan nilai maksimum ( $X_{max}$ ) diketahui yaitu sebesar 42 dan 59, maka selanjutnya mencari nilai rata – rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{max} + X_{min})$ , mencari standar deviasi ideal ( $S_{Di}$ ) dengan rumus  $S_{Di} = \frac{1}{6} (X_{max} - X_{min})$ . berdasarkan nilai acuan di atas, mean ideal variabel citra BMT adalah 50,5 . standar

deviasi ideal adalah 2,85. Maka dari perhitungan tersebut dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut:

**Tabel 8 Kategori kecendrungan**

No	Kategori	Kelas
1	Sangat Baik	$X > M + 1,5 SD$
2	Baik	$M + 0,5 SD < X \leq M + 1,5 SD$
3	Cukup	$M - 0,5 SD < X \leq M + 0,5 SD$
4	Kurang	$M - 1,5 SD < X \leq M - 0,5 SD$
5	Sangat Kurang	$X \leq M - 1,5 SD$

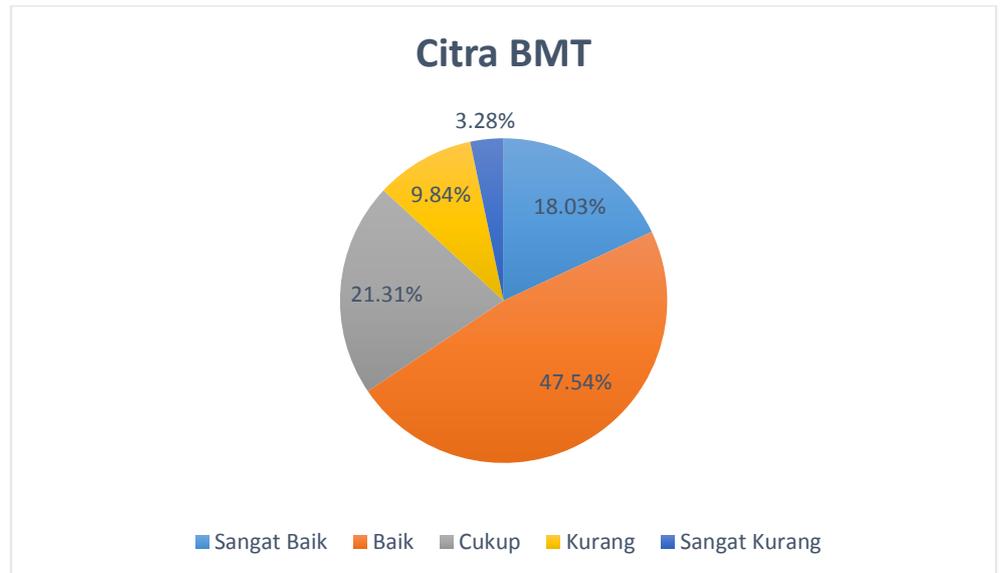
**Tabel 9 Kategori kecendrungan Citra BMT**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$X > 54.74$	11	<b>18.03%</b>	Sangat Baik
2	$51.91 < X \leq 54.74$	29	<b>47.54%</b>	Baik
3	$49.09 < X \leq 51.91$	13	<b>21.31%</b>	Cukup
4	$46.26 < X \leq 49.09$	6	<b>9.84%</b>	Kurang
5	$X \leq 46.26$	2	<b>3.28%</b>	Sangat Kurang

Total	61	100.00%	
-------	----	---------	--

Sumber : Data primer yang diolah

Kecendrungan Citra BMT menurut responden dapat dilihat juga dengan bentuk pie chart berikut.



**Gambar 4 Pie chart Citra BMT**

Menurut hasil analisis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa citra BMT Batik Mataram dalam kategori baik pada tingkat tertinggi dengan frekuensi sebanyak 29 responden atau 47,54 %, disusul 13 responden atau 21,31% kategori cukup, 11 responden atau 18,03 % kategori sangat baik dan kemudian kategori kurang dan sangat kurang dengan masing – masing frekuensi dari responden sebesar 6 (9,84%) dan 2 (3,28%), berdasarkan hasil penelitian didapatkan mean pada citra BMT sebesar 52,06 termasuk dalam kategori baik, hasil tersebut

menunjukkan citra BMT dalam keadaan baik rata - rata dimata para anggota nya.

b. Kualitas pelayanan

Berdasarkan tanggapan dari responden terhadap 18 butir pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang disebarakan kepada 61 anggota BMT Batik Mataram, diperoleh nilai maksimum = 63 , nilai minimum = 48; mean (rata – rata) = 54,39; median = 54; modus = 53; kemudian selanjutnya di susun tabel distribusi frekuensi seperti di bawah ini:

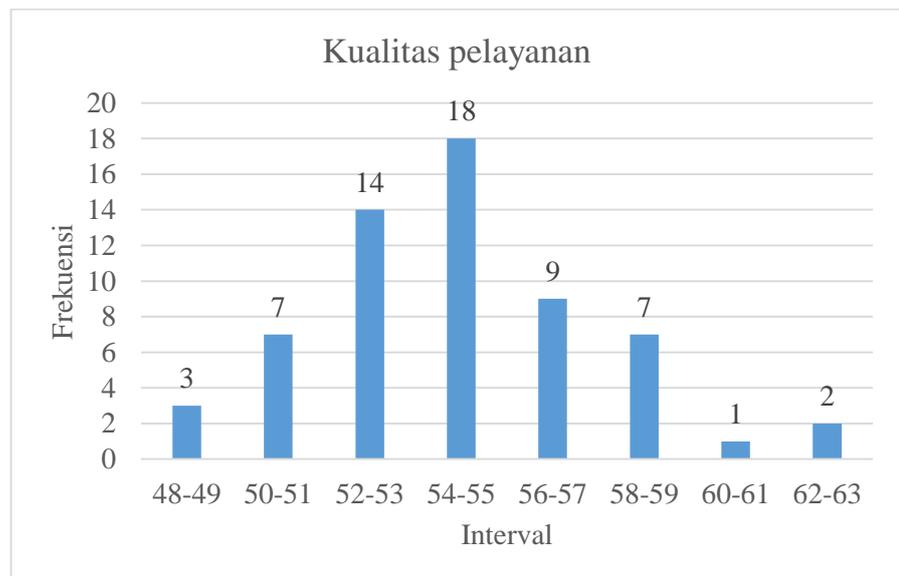
**Tabel 10 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan**

No	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
1	48-49	3	<b>4.92%</b>
2	50-51	7	<b>11.48%</b>
3	52-53	14	<b>22.95%</b>
4	54-55	18	<b>29.51%</b>
5	56-57	9	<b>14.75%</b>
6	58-59	7	<b>11.48%</b>
7	60-61	1	<b>1.64%</b>
8	62-63	2	<b>3.28%</b>
	Total	61	100.00%

Sumber : data primer yang diolah

Dari data tabel diatas memperlihatkan bahwa frekuensi paling besar yang paling banyak muncul terdapat pada interval 54 – 55 sebanyak 18 responden (29,51%) sedangkan untuk frekuensi terendah pada interval 60 – 61 sebanyak 1 responden (1,64%).

Berdasarkan tabel tersebut sebaran data dapat dimuat ke gambar histogram berikut untuk lebih lebih menjelaskan distribusi frekuensi di atas:



**Gambar 5** Histogram kualitas pelayanan

Dari penjabaran distribusi frekuensi diatas, kemudian data selanjutnya data dapat dikategorikan menjadi lima yaitu sangat kurang, kurang, cukup, baik, sangat baik. nilai untuk mencari kategori diperoleh dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal. Dari besaran nilai mean dan standar deviasi ideal dapat dilakukan klasifikasi

mengenai kecenderungan kualitas pelayanan berdasarkan tanggapan responden.

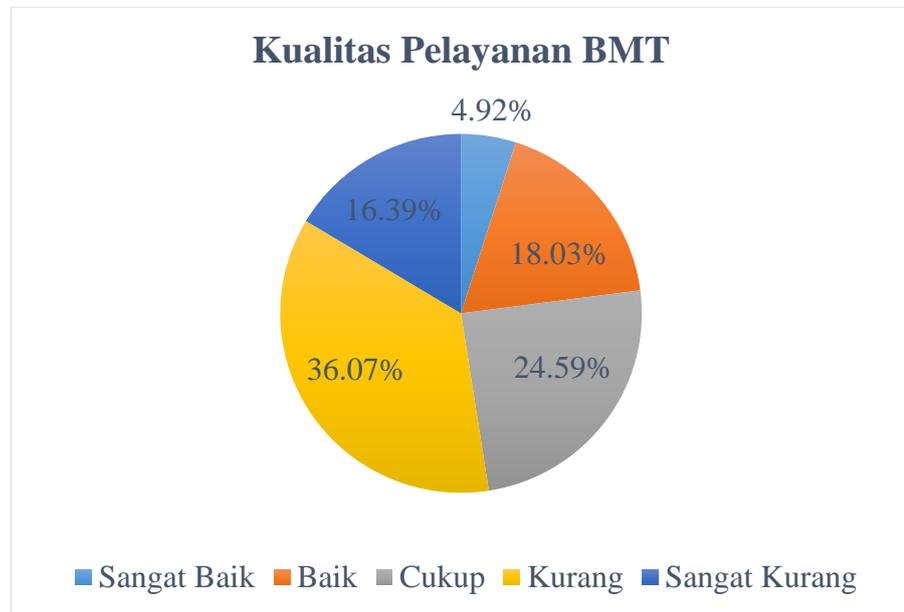
Berdasarkan tanggapan tersebut tentang kecenderungan kualitas pelayanan dapat ditentukan setelah skor minimum ( $X_{\min}$ ) dan nilai maksimum ( $X_{\max}$ ) diketahui yaitu 63 dan 48, selanjutnya menghitung nilai rata – rata ideal ( $M_i$ ) dengan rumus  $M_i = \frac{1}{2} (X_{\max} + X_{\min})$ , mencari standar deviasi ideal ( $SD_i$ ) dengan rumus  $SD_i = \frac{1}{6} (X_{\max} - X_{\min})$ . berdasarkan rumus diatas di dapat mean ideal variabel kualitas pelayanan adalah 55,5. Standar deviasi ideal adalah 2,83. Dari perhitungan tersebut dapat dikategorikan ke dalam 5 kelas sebagai berikut :

**Tabel 11 Kategori Kecenderungan Kualitas Pelayanan**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$X > 59.25$	3	<b>4.92%</b>	Sangat Baik
2	$56.75 < X \leq 59.25$	11	<b>18.03%</b>	Baik
3	$54.25 < X \leq 56.75$	15	<b>24.59%</b>	Cukup
4	$51.75 < X \leq 54.25$	22	<b>36.07%</b>	Kurang
5	$X \leq 51.75$	10	<b>16.39%</b>	Sangat Kurang
T	Total	61	<b>100.00%</b>	

Sumber: data primer yang diolah

Kecendrungan kualitas pelayanan menurut anggota BMT Batik Mataram dapat dilihat juga dilihat dalam bentuk pie chart



**Gambar 6 Pie chart Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan dari gambar diatas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BMT Batik menurut tanggapan dari anggota BMT Batik Mataram terbanyak dalam kategori kurang dengan frekuensi sebanyak 22 responden (36,07%) , yang beranggapan dengan kategori cukup 15 responden (24,59%),yang beranggapan dengan kategori baik sebanyak 11 responden (18,03%), kategori sangat kurang dengan 10 responden ( 16,39%) dan terakhir anggota beranggapan kategori sangat baik dengan 3 responden (4,29%). Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa nilai mean dari kualitas pelayanan BMT Batik Mataram sebesar 54,39 dibulatkan menjadi 54 dan termasuk dalam kategori cukup.

c. Kepuasan Anggota

Berdasarkan tanggapan responden yang diperoleh dari kuisioner sebanyak 11 butir pertanyaan tentang kepuasan anggota yang disebarkan kepada responden sebanyak 61 anggota BMT Batik Mataram. Dari data tersebut dapat dianalisis perolehan skor maksimum = 43 , skor minimum = 31, nilai tengah (Median) = 35, Nilai rata – rata (Mean) = 35 dan Modus = 35, selanjutnya dapat disusun tabel distribusi frekuensi dalam tabel di bawah ini:

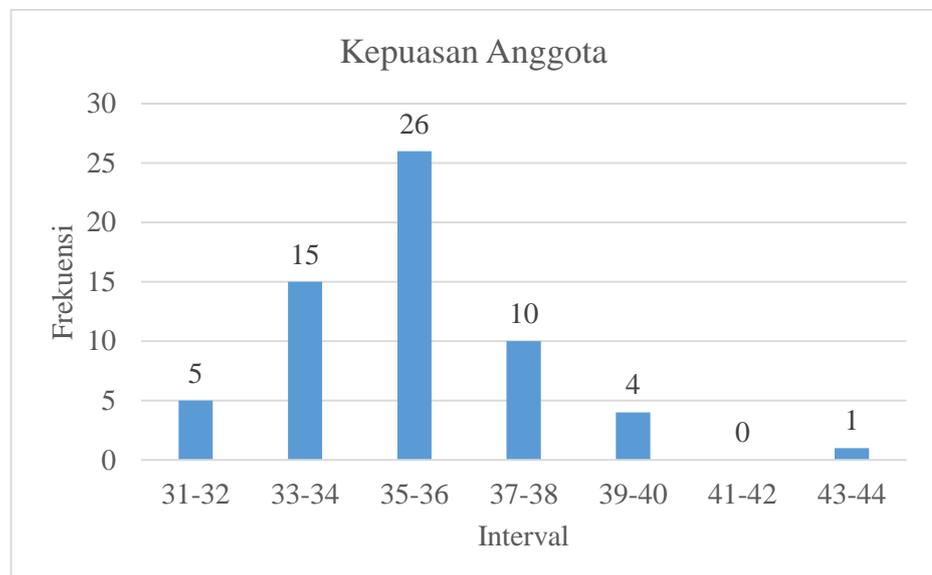
**Tabel 12 Distribusi Frekuensi Kepuasan Anggota**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase
1	31-32	5	<b>8.20%</b>
2	33-34	15	<b>24.59%</b>
3	35-36	26	<b>42.62%</b>
4	37-38	10	<b>16.39%</b>
5	39-40	4	<b>6.56%</b>
6	41-42	0	<b>0.00%</b>
7	43-44	1	<b>1.64%</b>
Jumlah		<b>61</b>	100.00%

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa frekuensi terbesar untuk nilai kepuasan anggota paling tinggi pada interval 35 – 36 dengan 26 responden ( 42,62%) untuk responden terendah ada pada interval 41 – 42 dengan sebanyak 0 responden.

Untuk lebih memperjelas data distribusi frekuensi diatas dapat dilihat dalam gambar histogram berikut :



**Gambar 7 Histogram kepuasan anggota**

Dari data distribusi frekuensi tersebut, kemudian data dapat dibagi menjadi lima kategori yaitu sangat kurang, kurang, cukup, baik dan sangat baik, besaran nilai untuk menghitung kategori didapatkan dari nilai mean ideal dan standar deviasi ideal, dari nilai mean dan standar deviasi tersebut dapat dilakukan klasifikasi mengenai kecendrungan kepuasan anggota yang didasari oleh tanggapan responden.

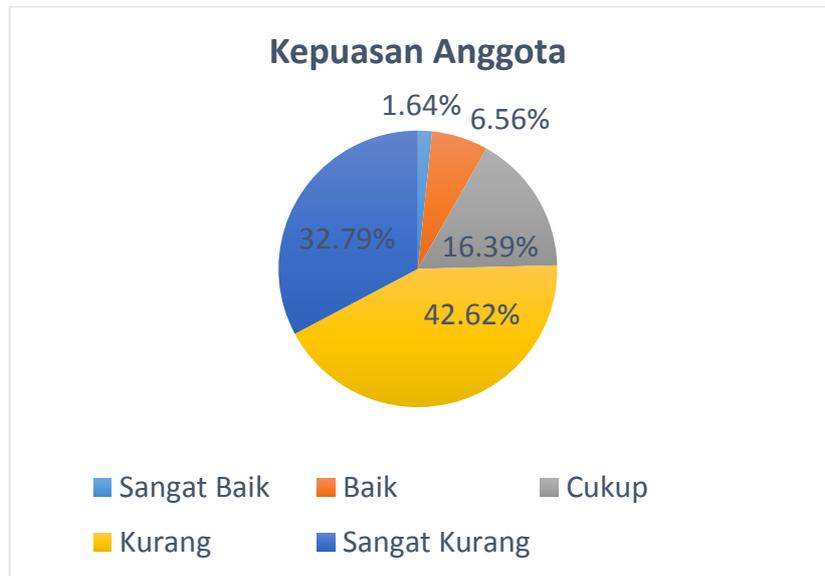
Kemudian untuk kecendrungan variabel, Setelah nilai maksimum ( $X_{max}$ ) dan nilai minimum ( $X_{min}$ ) diketahui yaitu 43 dan 31, maka selanjutnya mencari nilai standar deviasi ideal (SDi) dengan rumus  $SDi = 1/6( X_{max} - X_{min} )$  dan nilai rata – rata ideal ( $Mi$ ) dengan rumus  $Mi = 1/2 ( X_{max} + X_{min} )$ . Berdasarkan acuan tersebut mean ideal variabel kepuasan anggota sebesar 37 dan standar deviasi ideal (SDi) adalah 2. Dan dari perhitungan tersebut maka dapat dikategorikan dalam 5 kelas sebagai berikut:

**Tabel 13 Kategori kecendrungan kepuasan anggota**

No	Kelas	Frekuensi	Persentase (%)	Kategori
1	$X > 40$	1	<b>1.64%</b>	Sangat Baik
2	$38 < X \leq 40$	4	<b>6.56%</b>	Baik
3	$36 < X \leq 38$	10	<b>16.39%</b>	Cukup
4	$34 < X \leq 36$	26	<b>42.62%</b>	Kurang
5	$X \leq 34$	20	<b>32.79%</b>	Sangat Kurang
Total		61	100.00%	

sumber : Data primer yang diolah

Kecendrungan kepuasan terhadap BMT Batik Mataram menurut para anggota nya dapat dilihat juga dalam pie chart berikut:



**Gambar 8 Pie chart kepuasan anggota**

Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, mengenai tingkat kepuasan para anggota terhadap BMT Batik Mataram menunjukkan tingkat kepuasan anggota paling banyak terdapat dalam kategori kurang dengan 26 responden (46,62%) , 20 responden (32,79%) beranggapan bahwa tingkat kepuasan dalam kategori sangat kurang, 10 responden (16,39%) beranggapan bahwa tingkat kepuasan dalam kategori cukup, 4 responden (6,56%) beranggapan bahwa tingkat kepuasan dalam kategori baik , 1 responden (1,64%) beranggapan bahwa tingkat kepuasan dalam kategori sangat baik. kemudian berdasarkan penelitian didapatkan bahwa mean dari kepuasan anggota sebesar 35,34 sehingga dapat dikatakan dalam kondisi kurang.

## B. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji normalitas

Dari uji normalitas data yang telah dihitung didapatkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal. Ditunjukkan dengan nilai Asymp sig yang lebih dari 0,05. Hasil dari uji normalitas tersebut seperti yang terdapat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 14 Hasil uji normalitas**

		Unstandardized Residual
N		61
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.30491815
Most Extreme Differences Absolute		.084
	Positive	.084
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.653
Asymp. Sig. (2-tailed)		.788

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel tersebut menunjukkan nilai Asymp Sig sebesar 0,788. Hasil tersebut menunjukkan bahawa data yang diperoleh dari setiap

variabel berdistribusi normal sehingga prasyarat uji normalitas sudah terpenuhi, dengan terpenuhinya uji prasyarat tersebut, maka analisis bisa dilakukan dengan statistic parametrik.

## 2. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan yang sangat kuat atau sempurna antara variabel bebas. Untuk menguji ada atau tidaknya multikolinieritas dengan melihat Variance inflation factor (VIF). Hasil dari uji multikolinieritas yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS ditunjukkan dalam tabel berikut:

**Tabel 15 Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	tolerance	VIF	Kriteria
X1 (Citra)	0,868	1,152	tidak terjadi multikolinieritas
X2 (kualitas)	0,868	1,152	tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : Data primer yang diolah

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai VIF kurang dari 4. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa tidak terjadinya multikolinieritas pada hubungan variabel penelitian ini.

## 3. Uji heterokedastisitas

Ghozali (2005) menjelaskan bahwa pengujian adalah bertujuan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual dalam rangkaian suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual dalam rangkaian suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut terjadi homoskedastisitas, Tetapi jika variansnya berbeda disebut heteroskedastisitas.

Di dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser, Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresi nilai absolute residual terhadap variabel independen. Hasil uji Glejser dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 16 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Model S	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	-1.674	2.084		-0.803	0.425
CITRA	0.032	0.035	0.126	0.91	0.367
KUALITAS PELAYANAN <sup>U</sup>	0.019	0.034	0.079	0.566	0.574

sumber: Data primer yang diolah

Jika variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen dengan tingkat kepercayaan dibawah 5%, berarti ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas.

**Tabel 17 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig	Keterangan
Citra	0.367	Tidak ada heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0.574	Tidak ada heteroskedastisitas

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan ringkasan hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glesjer pada tabel diatas menunjukkan nilai probabilitas signifikansinya diatas 5%. Jadi, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan tidak terdapat adanya heteroskedastisitas.

### **C. Uji Hipotesis**

#### **1. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ( $0 < R^2 < 1$ ). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen

dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Dalam Basuki dan Yuliadi (2014:101), Nilai  $R^2$  pada persamaan regresi rentan terhadap penambahan variabel independen, dimana semakin banyak variabel independen yang terlibat, maka nilai  $R^2$  akan semakin besar. Karena itulah digunakan  $R^2_{adjusted}$  pada analisis regresi linier berganda dan digunakan  $R^2$  pada analisis regresi sederhana.

Hasil Uji Koefisien determinasi dengan tingkat Kepuasan Anggota sebagai variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>S Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>	<b>Durbin-Watson</b>
1	.790 <sup>a</sup>	0.624	0.611	1.327	1.79

sumber : Data Primer yang diolah

Koefisien determinasi ( $R^2_{Adjusted}$ ) yang terlihat pada tabel diatas mengindikasikan kemampuan persamaan regresi berganda untuk menunjukkan tingkat penjelasan model terhadap variabel dependen.

Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$  *Adjusted*) adalah 0.611 atau 61.1%, ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam hal ini adalah variabel Citra BMT, dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Anggota sebesar 61.1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38.9% (100% - 61.1%) dijelaskan oleh faktor – faktor lain diluar penelitian.

## 2. Uji pengaruh simultan (F Test)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan spss 17.0.

Hipotesis :

$H_0$  = Bila probabilitas  $\beta_i > 0.05$  artinya tidak signifikan

$H_1$  = Bila probabilitas  $\beta_i < 0.05$  artinya signifikan

Pada tabel dibawah ini adalah hasil uji pengaruh simultan dengan Kepuasan Anggota sebagai variabel dependen adalah sebagai berikut:

**Tabel 19 Hasil Uji Pengaruh Simultan**

<b>Model</b>	<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1 Regression	169.602	2	84.801	48.141	.000 <sup>a</sup>
Residual	102.169	58	1.762		
Total	271.77	60			

Sumber : Data primer yang diolah

Dilihat pada tabel diatas, hasil uji signifikasi variabel independen (X) dapat mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Dari uji ANOVA atau F test didapat nilai F test sebesar 48.141 dan signifikan sebesar  $(0.000) < \alpha (0.05)$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima berarti variabel Citra dan Kualitas Pelayanan secara stimultan memiliki pengaruh terhadap variabel tingkat Kepuasan Anggota.

### 3. Uji parsial (t Test)

Untuk pengujian hipotesis pertama sampai pengujian hipotesis ke tiga dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan alat analisis regresi linier

berganda dengan tingkat Kepuasan Anggota sebagai variabel dependen diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 20 Hasil Uji Pengaruh Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.697	3.551		.196	.845
Citra	.368	.06	.532	.159	.000
Kualitas Pelayanan S	.286	.059	.422	4.883	.000

sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan hasil olahan tersebut, maka dapat dirumuskan persamaan regresi adalah sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan sebesar  $0.697 ( 0,368 \text{ Citra} + 0,286 \text{ Kualitas Pelayanan})$

a. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan tabel, Citra memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0.368 menunjukkan variabel Citra BMT bernilai positif dengan signifikansi sebesar  $0.000 > \alpha 0.05$  sehingga secara parsial variabel Citra terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Tingkat

Kepuasan Anggota. Jadi berdasarkan hal tersebut hipotesis 1 diterima yaitu pengaruh Citra berdampak positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.

b. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan tabel, Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,286 menunjukkan variabel tingkat Kualitas pelayanan bernilai positif dengan signifikansi sebesar  $0,00 > \alpha 0.05$  sehingga secara parsial variabel Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikansi terhadap variabel Kepuasan Anggota. Jadi, berdasarkan hal tersebut hipotesis 2 diterima yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.

**Tabel 21 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis**

<b>Kode</b>	<b>Hipotesis</b>	<b>Hasil</b>
H <sub>1</sub>	Citra BMT berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Anggota	Diterima
H <sub>2</sub>	Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap Tingkat Kepuasan Anggota	Diterima

Sumber : Data Primer yang diolah

#### **D. Pembahasan**

Penelitian ini menguji ada tidaknya pengaruh Citra BMT , dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Anggota. Berdasarkan pada pengujian empiris yang telah dilakukan terhadap beberapa hipotesis dalam penelitian, hasilnya menunjukkan bahwa semua variabel independen di atas berpengaruh signifikansi terhadap variabel dependen ( Kepuasan Anggota)

Hasil persamaan regresi pada tabel tersebut menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Citra BMT, dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai koefisien regresi yang positif, maka variabel independen tersebut dapat berpengaruh positif terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.

##### **1. Pengaruh citra terhadap kepuasan anggota**

Berdasarkan hasil penelitian membuktikan nilai sig sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai *alpha* 0,05 menunjukkan hipotesis yang diajukan diterima ditandai dengan koefisien regresi untuk variabel Citra BMT mendapat respon positif terhadap Tingkat Kepuasan Anggota yang mengindikasikan bahwa tingkat Citra BMT yang semakin baik akan memiliki tingkat Kepuasan Anggota yang tinggi pula .

Semakin tinggi Citra yang dibangun oleh BMT Batik Mataram maka berbanding lurus dengan Respon Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram, hal ini ditunjukkan dengan perolehan data kuisioner dalam

butir pertanyaan tentang Citra yang dimiliki oleh BMT Batik Mataram menurut para nasabahnya dalam kategori baik dengan persentase sebanyak 47,54% atau sebanyak 29 dari 61 responden.

Citra yang dimiliki oleh BMT Batik Mataram sendiri menurut para anggota yaitu memiliki tanggung jawab yang bagus dalam menanggapi setiap keluhan para anggota, menempati lokasi yang strategis, mampu menjalin hubungan yang baik dengan anggota serta memiliki respon yang cepat disetiap complain yang diberikan mengenai masalah pelayanan. Dalam sisi lain, ada beberapa hal yang kurang dari Citra BMT menurut para anggota yaitu pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan harapan para anggota, bagi hasil yang diterapkan masih kurang terjaungkau dan dirasa memberatkan oleh para anggota dari hal ini dapat menjadi catatan untuk evaluasi bagi BMT kedepannya supaya tetap menjaga para anggota tetap loyal kepada BMT dengan menampung harapan anggota yang ingin mendapatkan pelayanan yang maksimal serta bagi hasil yang lebih ringan dan tidak memberatkan.

Penelitian ini membuktikan hipotesis pertama diterima, yaitu Citra BMT memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Anggota. Oleh karena itu apabila BMT ingin meningkatkan Kepuasan Anggotana, maka Citra Koperasi harus semakin ditingkatkan.

Hal ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Stefanus Riski Kresna tahun 2011 “Pengaruh Citra Koperasi Pelayanan dan Motivasi Anggota Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Segarbo Kecamatan Bode Kabupaten Pemalang” dari hasil penelitian dihasilkan bahwa variabel Citra Koperasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

## 2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota

Berdasarkan hasil penelitian, membuktikan nilai sig sebesar 0,000 yang berarti bahwa nilai *alpha* 0,05 menunjukkan hipotesis yang diajukan diterima ditandai dengan koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan mendapat respon positif terhadap Tingkat Kepuasan Anggota, mengindikasikan bahwa tingkat Kualitas Pelayanan yang semakin baik akan memiliki tingkat Kepuasan Anggota yang baik pula.

Semakin baik kualitas Pelayanan yang diberikan oleh BMT Batik Mataram maka berbanding lurus dengan respon Kepuasan Anggota BMT Batik, dan dari data kuisioner yang diperoleh tentang Kualitas Pelayanan yang diberikan menurut para anggota dalam kategori kurang dengan persentase responden sebanyak 36,07% atau sebanyak 22 dari 61 responden.

Dari hasil pertanyaan kuisioner, dalam hal bukti fisik pelayanan para anggota merasakan belum adanya alat hitung uang dan pedeteksi

keaslian uang sehingga memperlambat transaksi yang menyebabkan pengurus belum bisa memberikan pelayanan secara cepat kepada anggota dalam hal ini dapat menjadi catatan evaluasi oleh BMT untuk mempertimbangkan pengadaan alat bantu dalam operasional pelayanan apabila dirasa memang perlu untuk menunjang pelayanan yang lebih cepat dan mendapat jaminan keaslian uang dari hasil transaksi sehingga para anggota lebih mendapat pelayanan yang memuaskan

Penelitian ini membuktikan hipotesis kedua diterima, yaitu Kualitas Pelayanan memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Anggota, oleh karena itu apabila BMT ingin meningkatkan Kepuasan Anggota maka Kualitas Pelayanan BMT harus ditingkatkan

Hal ini relevan dengan penelitian Achmad Zaeni pada tahun 2007 “pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UIN Malang”. Dalam skripsi diketahui semua indikator Kualitas Pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Mahasiswa.

### 3. Pengaruh citra BMT dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan Anggota

Hasil analisis yang diperoleh didapat bahwa Kepuasan Anggota pada BMT Batik Mataram menunjukkan dalam kategori kurang dengan

persentase 46,62% atau sebanyak 26 dari 61 responden yang mengungkapkan tingkat Kepuasan nya pada kategori kurang sehingga apa yang dirasakan anggota dari 2 hal diatas baik Citra BMT maupun Kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian untuk dijadikan perbaikan dalam manajemen pengelolaan BMT Batik Mataram kedepannya dan diharapkan dapat berimplikasi dengan meningkatnya kepuasan anggota kepada BMT agar BMT kedepannya dapat semakin berkembang lebih baik lagi serta dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Penelitian ini membuktikan bahwa hipotesis ketiga diterima, yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan berpengaruh Citra BMT dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap kepuasan BMT Batik Mataram . ditunjukkan dengan ( $R^2$  *Adjusted*) yang positif dan nilai signifikansi kurang dari 0.05.

Secara simultan kedua variabel bebas memiliki hubungan positif dan signifikan berpengaruh dengan pengaruh sebesar 61.1%, sedangkan sisanya yaitu sebesar 38.9% (100% - 61.1%) adalah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan analisis data dapat diketahui pengaruh parsial masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat Kepuasan Anggota BMT Batik Mataram yaitu, pengaruh variabel Citra BMT sebesar

36.8% dan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan sebesar 28.6% . Hal ini membuktikan bahwa variabel Citra BMT menurut para anggota memiliki pengaruh lebih besar terhadap Kepuasan anggota BMT Batik Mataram dibandingkan dengan variabel Kualitas Pelayanan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Stefanus Riski Kresna (2011) dengan hasil penelitian bahwa Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.