

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TABUNGAN UMUM SYARIAH
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA BAITUL MAAL WA TAMWIL UNIT
GABUNGAN TERPADU NUSANTARA CABANG PEMBANTU PARE-
KEDIRI**

Yustina Prita Andini

Institut Agama Islam Hasanuddin Pare Kediri

shandyhuda@gmail.com

Sofia Argianita Muallimah

Institut Agama Islam Hasanuddin Pare Kediri

Sofia88@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Untuk mengetahui pengaruh Produk Tabungan Umum Syariah terhadap kepuasan anggota BMT UGT Nusantara Capem Pare. 2) Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Produk Tabungan Umum Syariah terhadap kepuasan anggota BMT UGT Nusantara Capem Pare. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan model regresi berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah para anggota UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare-Kediri. Ukuran sampel yang diambil sebanyak 97 responden yang ditentukan dengan rumus nomogram Hary King, dengan menggunakan teknik NonProbability. Sampling dengan pendekatan Accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Data dikumpulkan dengan angket, studi pustaka, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh produk terhadap kepuasan anggota UGT Nusantara dapat dilihat dari hasil uji t dan uji koefisien determinasi (R square). T hitung sebesar 10,790 > t tabel 1,980 maka H_a diterima dan H_0 ditolak dengan demikian terdapat pengaruh positif antara produk terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 55,1%, menandakan perubahan yang terjadi pada kepuasan pelanggan terhadap produk. Terhadap sisa 44,9% (100% - 55,1%) merupakan pengaruh terhadap kepuasan anggota dari faktor lainnya selain faktor produk. Hasil koefisien regresi untuk variabel produk (X_1) sebesar 0,626 dapat diartikan bahwa jika produk baik maka kepuasan anggota akan meningkat.

Kata Kunci : *Kualitas, Kepuasan, Produk Tabungan*

ABSTRACT

This study aims to 1) To determine the effect of General Sharia Savings Products on the satisfaction of members of the BMT UGT Nusantara Capem Pare. 2) To find out how much influence the Sharia General Savings Products have on the satisfaction of BMT UGT Nusantara Capem Pare members. This research is a descriptive study with multiple regression models. The population in this study were members of the UGT Nusantara Pare-Kediri Sub-Branch. The sample size taken was 97 respondents determined by the Hary King nomogram formula, using the NonProbability technique. Sampling with Accidental sampling approach, which is a sampling technique based on coincidence. Data is collected by questionnaire, literature study, and documentation. Data analysis was performed by descriptive and regression analysis. The results showed that there was an effect of the product on the satisfaction of UGT Nusantara members, which could be seen from the results of the t test and the coefficient of determination test (R square). T count is $10.790 > t$ table 1.980 then H_a is accepted and H_o is rejected thus there is a positive influence between products on customer satisfaction. While the value of the coefficient of determination (R^2) is 55.1%, indicating changes that occur in customer satisfaction with the product. Against the remaining 44.9% (100% - 55.1%) is the influence on member satisfaction from factors other than product factors. The results of the regression coefficient for the product variable (X_1) are 0.626 which means that if the product is good, member satisfaction will increase.

Keyword : *Quality, Satisfaction, Product Savings.*

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan di Indonesia saat ini sudah banyak. Dan Perkembangan perbankan syariah maupun lembaga keuangan syariah pada akhir – akhir ini tergolong cepat, baik di daerah kota maupun pelosok desa. Tidak bisa dipungkiri bahwa perkembangan tersebut merupakan efek dari kebutuhan masyarakat untuk menyalurkan dananya, baik berbentuk transaksi yang bersifat tabungan (simpanan) maupun pinjaman (kerdit).

Masyarakat masa kini membutuhkan produk tabungan yang bisa memuaskan keinginan dan kebutuhannya, dengan kualitas yang baik, proses cepat dan mudah. Dari berbagai kebutuhan masyarakat tersebut, maka muncullah lembaga – lembaga keuangan, baik yang berbentuk makro ataupun mikro untuk menjadi perantara dalam pengelolaan keuangan masyarakat yang cukup efektif.

Baitul Maal Watamwil merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang berlandaskan syariah dan berbadan hukum koperasi maka secara otomatis BMT dibawah pembinaan Departemen Koperasi dan Usaha Kecil Menengah. Produk di

BMT tidak kalah banyak dengan lembaga keuangan konvensional atau yang biasa disebut koperasi.

Dalam UUD 1945 pasal 34 ayat 1 menjelaskan bahwa negara harus menyelenggarakan kesejahteraan sosial yang dapat memberikan keadilan bagi negara untuk dapat hidup secara layak dan bermartabat.¹ Sama halnya dengan BMT, BMT merupakan koperasi syariah yang sangat mementingkan kesejahteraan para anggotanya agar bisa hidup lebih layak dan terjamin.

Apabila dilihat dari segi peristilahan BMT adalah sekelompok orang yang menyatukan diri untuk saling membantu dan bekerja sama membangun sumber pelayanan keuangan guna mendorong dan mengembangkan usaha produktif dan meningkatkan taraf hidup para anggota dan keluarganya.²

Koperasi jasa keuangan syariah *baitul maal wat tamwil* khususnya di kota Pare mengalami perkembangan yang sangat pesat. Lembaga ini juga merupakan lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah baik dalam akad, produk serta pelayanan yang diterapkan. Seperti tabungan umum syariah, produk simpanan lainnya serta produk – produk pembiayaan yang ada.

Menurut Philip Kotler, produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan, dipunyai, dimanfaatkan, ataupun dikonsumsi agar mampu memuaskan kebutuhan atau keperluan konsumen. Yang didalamnya mencakup wujud fisik, jasa orang, tempat organisasi, ataupun suatu ide.³ Sejauh mana sebagai penjual jasa koperasi syariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dilihat dari jenis dan mutu produk yang dipasarkannya itulah yang disebut produk bagi koperasi syariah.

Sebagai salah satu lembaga keuangan yang berorientasi pada bisnis *Baitul Maal Wat-Tamwil (BMT)* selalu menawarkan produk – produk yang bisa membantu kebutuhan sehari – hari maupun kebutuhan jangka panjang bagi anggota BMT. Produk di BMT UGT Nusantara capem Pare memiliki 2 produk yaitu produk simpanan dan produk pembiayaan. Masing – masing dari produk diatas masih memiliki jenis lagi yang pertama produk simpanan, produk ini biasa disebut dengan produk tabungan. Jenis dari produk tabungan yaitu tabungan umum syariah (TUS), tabungan haji al-haromain, tabungan umrah al-hasanah, tabungan idul fitri, tabungan

¹Republik Indonesia, *Undang – Undang Dasar 1945*, Bab 1 Pasal 34.

²Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Watamwil*. (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2004), h.126

³Kasmir, *Kewirausahaan*., Jakarta: PT Raja Grafindo. 2006, h. 174.

qurban, tabungan lembaga peduli siswa, tabungan mudharabah (MDA) berjangka, tabungan mudharabah (MDA) berjangka plus.

Adapun yang kedua yaitu produk pembiayaan yang biasa disebut pinjaman. Produk ini juga memiliki jenis – jenis produk yaitu UGT GES (Gadai Emas Syariah), UGT MUB (Modal Usaha Barokah), UGT MTA (Multiguna Tanpa Agunan), UGT KBB (Kendaraan Bermotor Berkah), UGT PBE (Pembelian Barang Elektronik), UGT PKH (Pembiayaan Kafalah Haji).

BMT memiliki banyak produk yang dipasarkan, akan tetapi produk yang paling di minati oleh anggota yaitu produk simpanan dengan jenis tabungan umum syariah yang pemakaiannya sangat mudah dan fleksibel. Bisa diambil sewaktu – waktu, produk ini menggunakan prinsip bagi hasil dan kompetitif serta transaksinya pun mudah dan sesuai syariah.

Produk tabungan umum syariah ini bersifat titipan (wadiah) yang dalam prinsipnya merupakan simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan, dan titipan ini dapat diambil sewaktu – waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya.⁴

Kualitas (Quality) produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁵ Kualitas produk berkaitan dengan kepuasan konsumen.

Tabungan Umum Syariah di BMT UGT Nusantara Capem Pare memiliki kualitas / keunggulan yang sangat berguna untuk anggota. Yaitu produk tabungan umum syariah penyimpanannya dijamin aman dan hasilnya menguntungkan bagi anggota. Dalam transaksi tabungan umum syariah mudah, penarikan dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan kebutuhan anggota. Prosesnya pun cepat tanpa menunggu lama. Keuntungan dari tabungan ini berasal dari prinsip bagi hasil yang diajarkan syariat islam dan kompetitif. Dengan pembagian nisbah 30 % untuk anggota dan 70 % untuk BMT. Selain itu keunggulan dari tabungan umum syariah lainnya yaitu ikut membantu sesama umat (ta'awun). Tabungan ini diberikan fasilitas mobile banking

⁴Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 59.

⁵Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2008) h.143.

untuk anggota yang tidak ada waktu untuk datang ke kantor. Ada juga yang ditransaksinya didatangi petugas BMT.

Selain memiliki keunggulan tabungan umum syariah juga memiliki kelemahan. Kelemahannya yaitu saldo yang ada di tabungan umum syariah milik anggota tidak bisa dinolkan, saldo harus mengendap ditabungan 20 ribu. Dan dalam penggunaan mobile banking tidak selalu lancar karena apabila pada saat koneksi internet eror transaksi akan macet.

Menurut pengamatan peneliti, tabungan umum syariah banyak peminatnya, akan tetapi kita belum tahu seberapa besar tingkat kepuasan anggota. Sebelum kita membahas tingkat kepuasan, terlebih dahulu kita mengetahui apa pengertian kepuasan.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller pengertian kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang diperspepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.⁶ Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas. Dan jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan akan sangat puas dan senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki konsumen dengan sebuah merek.

Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif. Begitu pula dengan anggota BMT apabila kinerja produk tabungan umum syariah memberikan kualitas yang baik maka, akan juga memberikan perasaan senang dan puas kepada anggota karena kinerja produk sesuai dengan ekspektasi anggota atau sesuai dengan penawaran sebelumnya. Dan apabila kualitas produk tersebut berbanding terbalik dengan penawaran awal maka, anggota merasa tidak puas dan kecewa. Tingkat kepuasan ini bergantung pada kualitas produk yang diberikan.

Produk dan jasa yang ditawarkan pada dasarnya ditujukan untuk pemuasan nasabah didalam seluruh aktifitas keuangannya. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.

⁶Philip Kotler dan Kevin L Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2013) h.138.

Islam sebagai agama yang *rahmatan lil 'alamin* telah mengajarkan kepada kita tentang tata cara bersikap dan bertindak. Dalam konteks dunia usaha, khususnya perbankan syariah atau lembaga keuangan syariah lainnya, tentu kaidah tersebut sangat penting untuk dilakukan karena terkait dengan salah satu fungsi perbankan yaitu kepuasan nasabah/anggota. dalam QS. Ali Imron 159⁷ Allah telah berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.

Lembaga keuangan syariah akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan anggota secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan anggota. Anggota yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, menggunakan produk tabungan umum syariah atau menggunakan jasa tabungan lainnya. Apabila BMT mengeluarkan produk baru atau memberikan kualitas baru pada produk tabungan umum syariah maka anggota akan membicarakan hal – hal baik tentang BMT dan produk tabungan kepada orang lain, tidak terlalu memerhatikan produk lain di lembaga keuangan syariah lainnya. Kepuasan anggota yang lebih besar juga juga berhubungan dengan tingkat pengembalian yang lebih tinggi dan resiko yang lebih rendah berhentinya untuk menabung.

BMT memiliki banyak produk yang dipasarkan, akan tetapi produk yang paling di minati oleh anggota yaitu produk simpanan dengan jenis tabungan umum syariah yang pemakaiannya sangat mudah dan fleksibel. Bisa diambil sewaktu-waktu, produk ini menggunakan prinsip bagi hasil dan kompetitif serta transaksinya pun mudah dan sesuai syariah.

⁷Departemen Agama RI, Al-qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Mekar Surabaya, 2002), h.71.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian di BMT (Baitul Maal Wa Tamwil) Sidogiri Capem Pare karena BMT (Baitul Maal Wa Tamwil) Sidogiri Capem Pare merupakan koperasi syariah yang ada di kota Pare dengan memiliki banyak anggota dan mayoritas anggota menggunakan tabungan umum syariah. Maka dari itu penulis ingin membuktikan tingkat kepuasan anggota BMT(Baitul Maal Wa Tamwil) UGT Nusantara Capem Paredengan produk tabungan umum syariah.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu pendekatan yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk deskripsi. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi, yaitu penelitian korelasi antara dua variable atau lebih yang secara teori atau konsep mempunyai hubungan kausal (sebab akibat) atau hubungan fungsional. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas

Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan dan pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengambilan keputusannya bahwa setiap indikator valid apabila nilai r hitung lebih besar atau sama dengan r table atau r hitung berada dibawah 0,05. Untuk menentukan nilai r hitung, dibantu dengan program SPSS yang dinyatakan dengan nilai *correted item total correlation*. Rumus yang digunakan dalam *product moment* Pearson adalah:

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{hitung} = Koefisien korelasi *product moment*
 n = Jumlah responden
 Σxy = Jumlah perkalian antara skor x dan y
 Σx = Jumlah skor x
 Σy = Jumlah skor y

b. Uji Reabilitas

Reabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil. Pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang terhadap gejala yang sama dengan alat pengukuran yang sama. Uji reabilitas ini hanya dilakukan pada data yang dinyatakan valid. Untuk menguji reabilitas digunakan teknik *croancbach alpha* $> 0,60$, dimana pada pengujian ini menggunakan bantuan komputer program SPSS. Rumus *croancbach alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{[k]}{[k-1]} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{s_1^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = Koefisien reabilitas instrumen
 s_1^2 = Jumlah varians total
 σ = Varians total?
 k = Jumlah butir pertanyaan

Interprestasi nilai r_{11} mengacu pada pendapat Guilford:

- $0,90 < r_{11} \leq 1,00$ = sangat tinggi
 $0,70 < r_{11} \leq 0,90$ = tinggi
 $0,40 < r_{11} \leq 0,70$ = cukup
 $0,20 < r_{11} \leq 0,40$ = rendah
 $r_{11} < 0,20$ = sangat renda

c. Teknik Analisis Deskriptif Persentase

Analisis deskriptif persentase digunakan untuk mendeskripsikan persentase variabel kualitas tabungan umum syariah terhadap kepuasan anggota BMT UGT Nusantara. Perhitungan analisis deskriptif persentase yang digunakan untuk mengetahui tingkat persentase skor jawaban dari sebagian anggota yang diambil sampel dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tingkat penguasaan} = \frac{\text{Jumlah jawaban responden}}{\text{Jumlah skor jawaban ideal}} \times 100\%$$

Penentuan kategori atau jenis deskriptif persentase yang diperoleh oleh masing – masing indicator dalam variabel, dari perhitungan deskriptif persentase kemudian ditafsirkan kedalam kalimat. Cara menentukan tingkat kriteria adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan angka persentase tertinggi = $(4/4) \times 100\% = 100\%$

- b. Menentukan angka persentase terendah = $(1/4) \times 100\% = 25\%$
- c. Menentukan rentang persentase = $100\% - 25\% = 75\%$
- d. Menentukan interval kelas persentase = $75\% : 4 = 18,75\%$

d. Teknik Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis linear sederhana adalah metode statistic untuk menguji pengaruh antara satu variabel terikat dengan satu variabel bebas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas tabungan umum syariah terhadap kepuasan anggota BMT UGT Nusantara Capem Pare. Adapun persamaan regresinya yaitu:

$$Y' = \alpha + b_1 X_1$$

Keterangan :

Y' = variabel terikat kepuasan anggota

a = bilangan konstanta

b_1 = koefisien regresi untuk X_1

X_1 = kualitas produk tabungan umum syariah

Untuk membantu proses pengolahan data secara tepat dan cepat maka pengolahan data dilakukan dengan bantuan program SPSS *for windows relase 20*.

Uji Asumsi Klasik

Pengolahan data dari penelitian ini menggunakan Analisis *Inferensial* (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut dengan menggunakan paket program SPSS. Analisis data dilakukan dengan bantuan Metode Regresi Linear Berganda, tetapi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda digunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, *dependent variable* dan *independent variabel* keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal P-P Plot, adapun pengambilan keputusan berdasarkan kepada:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model dari regresi yang baik adalah tidak terdapat korelasi antara variabel independen. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinieritas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), dan nilai *tolerance*. Gejala multikolinieritas tidak terjadi apabila nilai VIF tidak lebih besar dari 10 serta nilai *tolerance* mendekati 1.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.⁸ Dalam menguji apakah terdapat heteroskedastisitas data atau tidak yaitu dengan menggunakan uji *Glejser*, apabila uji *Glejser* menunjukkan variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen dapat disimpulkan terjadi indikasi heteroskedastisitas. Apabila probabilitas signifikansinya menunjukkan nilai diatas 0,05 atau 5%, maka dalam model regresi tersebut tidak terdapat heteroskedastisitas.

d. Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Pengukuran tes dimaksudkan untuk mengetahui apakah secara individu (parsial) ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan signifikan bila nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0,05 (tingkat kepercayaan yang dipilih) maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis

⁸ J.Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi ke-7, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2009), h. 276.

alternatif (H_a) diterima, sebaliknya dikatakan tidak signifikan apabila nilai probabilitas signifikansi lebih besar dari 0,05 (tingkat kepercayaan yang dipilih) maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

2) Uji Hipotesis Dengan Analisis Bivariat

Uji Hipotesis dimaksudkan untuk mencari ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian hipotesis dalam penelitian menggunakan analisis Bivariat (Korelasi Pearson Product Moment). Analisis ini dipakai untuk mengukur koefisien korelasi antara dua variabel. Analisis ini dimaksudkan untuk mengungkapkan korelasi atau menerangkan keeratan hubungan antara dua variabel.

Mencari koefisien korelasi dengan bantuan program SPSS *for release 20*, kemudian dikonsultasikan dengan harga r_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 (5%), jika harga r_{hitung} sama atau lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% maka hipotesis diterima atau sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka hipotesis ditolak.

3) Koefisien Determinasi (R^2)

Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah mendekati nol karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi yaitu mendekati satu. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memperoleh hasil penelitian maka penulis menggunakan bantuan program SPSS 20.0. Berikut hasil pengujiannya, yaitu :

1. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *corrected item total correlation* dengan taraf 5% dengan uji satu sisi. Untuk *Degree of Freedom* (df) = $n - k$. Dalam penelitian ini besarnya r hitung dengan tingkat signifikansi 5% untuk jumlah responden yang berjumlah 97 orang maka

Degree of freedom (df) = $97 - 2 = 95$ adalah sebesar 0,202. Jika r hitung $>$ r tabel, maka item pernyataan dapat dinyatakan valid, jika r hitung $<$ r tabel maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

a. Variabel X (Produk Tabungan Umum Syariah)

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas X

Variabel Indikator	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
X1	0.202	0.701	Valid
X2	0.202	0.636	Valid
X3	0.202	0.676	Valid
X4	0.202	0.483	Valid
X5	0.202	0.629	Valid
X6	0.202	0.596	Valid
X7	0.202	0.467	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Karena pada variabel X r_{hitung} hasilnya lebih dari r_{tabel} maka indikator penelitian dinyatakan valid.

b. Variabel Y (Kepuasan Anggota)

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Y

Variabel Indikator	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
Y1	0.202	0.729	Valid
Y2	0.202	0.689	Valid
Y3	0.202	0.805	Valid
Y4	0.202	0.789	Valid

Y5	0.202	0.644	Valid
----	-------	-------	-------

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Karena pada variabel Y r_{hitung} hasilnya lebih dari r_{tabel} maka indikator penelitian dinyatakan valid juga.

Dari tabel 4.7 dan tabel 4.8 tersebut, dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang ada pada tabel r_{hitung} memiliki nilai $r > r_{tabel}$ dan bernilai positif. Dengan demikian item pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Ada suatu nilai ketentuan untuk mengukur reliabilitas dengan kriteria yang digunakan yaitu dengan uji statistik *Cronbach Alpha* > 0.5 . Sehingga apabila diperoleh nilai apabila diperoleh nilai *Cronbach Alpha* > 0.5 , maka dapat dinyatakan reliabel.

a. Variabel X (Produk Tabungan Umum Syariah)

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas X

Variabel Indikator	Nilai Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1	0.5	0.631	Reliabel
X2	0.5	0.669	Reliabel
X3	0.5	0.656	Reliabel
X4	0.5	0.696	Reliabel
X5	0.5	0.657	Reliabel
X6	0.5	0.663	Reliabel
X7	0.5	0.693	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Indikator Variabel X Reliabel artinya bisa digunakan.

b. Variabel Y (Kepuasan anggota)

Tabel 4.11
Uji Reliabilitas Y

Variabel Indikator	Nilai Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
--------------------	-------------	------------------	------------

Y1	0.5	0.743	Reliabel
Y2	0.5	0.751	Reliabel
Y3	0.5	0.703	Reliabel
Y4	0.5	0.733	Reliabel
Y5	0.5	0.770	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Dapat dilihat dari tabel 4.10 dan tabel 4.11 bawa seluruh variabel yang ada dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.5 sehingga dapat dinyatakan reliabel.

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka dinamakan terdapat problem Multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance (Ghozali, 2006):

- a. Mempunyai nilai VIF < 10
- b. Mempunyai angka Tolerance > 10%

Dari analisis data yang dilakukan maka data yang dihasilkan dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.12

Tabel Uji Multikolinieritas

Colinierty Statistic		Kesimpulan
Tolerance	VIF	
1,00	1,00	Bebas Multikolinieritas

Berdasarkan pengujian multiikolinearitas pada penelitian ini maka hasilnya dapat dilihat pada tabel 10 pada halaman 40. Berdasarkan tabel dalam model regresi tidak terjadi multikolinearitas atau korelasi yang sempurna antara variabel-variabel bebas, yaitu kualitas produk dan kualitas layanan, karena VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1.

Dari tabel hasil uji heteroskedasitasi dapat dilihat bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa data untuk model

produk dan kepuasan nasabah tidak terjadi heteroskedasitasi.

Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel dan variabel penelitian menunjukkan bahwa semua variabel dan variabel penelitian mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

Untuk hasil rangkuman uji linieritas pada penelitian ini diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$), maka semua variabel pada penelitian ini adalah linier.

Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Pada tabel akan disajikan hasil analisis regresi berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20.00 for Windows.

Tabel 4.13

Tabel Uji Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.184	1.814		1.755	.082
	XTotal	.626	.058	.742	10.790	.000

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah :

$$Y = 3,184 + 0,626X$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui bahwa :

1. Nilai konstanta sebesar 3,184 dapat diartikan apabila variabel produk dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan anggota pada UGT Nusantara akan tetap sebesar 3,184.
2. Nilai koefisien regresi variabel produk sebesar 0,626 bernilai positif mempunyai arti bahwa jika persepsi terhadap produk semakin baik, maka kepuasan anggota akan meningkat.

Hasil statistik uji t untuk variabel kualitas produk diperoleh nilai t hitung sebesar 10,790 dan t tabel 1,960 (df=97) dengan tingkat signifikansi 0,000, karena t hitung > t tabel ($10,790 > 1,960$), signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,626 maka hipotesis yang

menyatakan bahwa produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota UGT Nusantara.

Koefisien determinasi merupakan suatu alat ukur untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1 maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai R^2 untuk produk sebesar 0,551. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas produk sebesar 55,1%, sedangkan sisanya 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini misalnya: daya saing, citra perusahaan, faktor emosional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel produk tabungan umum syariah berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota UGT Nusantara. Faktor pertama yang mempengaruhi kepuasan anggota adalah produk Tabungan umum syariah. Produk merupakan senjata strategi yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Jadi hanya perusahaan dengan produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka waktu yang panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain.

Dalam penelitian ada pengaruh produk terhadap kepuasan anggota UGT Nusantara dapat dilihat dari hasil uji t dan uji koefisien determinasi (R^2). T hitung sebesar $10,790 > t$ tabel 1,980 maka H_a diterima dan H_0 ditolak dengan demikian terdapat pengaruh positif antara produk terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 55,1%, menandakan perubahan yang terjadi pada kepuasan pelanggan terhadap produk. Terhadap sisa 44,9% ($100\% - 55,1\%$) merupakan pengaruh terhadap kepuasan anggota dari faktor lainnya selain faktor produk. Hasil koefisien regresi untuk variabel produk (X_1) sebesar 0,626 dapat diartikan bahwa jika produk baik maka kepuasan anggota akan meningkat

Penilaian produk Tabungan Umum Syariah UGT Nusantara Cabang Pembantu Pare-Kediri sangat menarik. Artinya, seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penilaian kepuasan anggota sangat puas. Artinya, seluruh responden memberikan penilaian positif terhadap kepuasan anggota. Pengaruh produk tabungan umum syariah dan harga terhadap kepuasan pelanggan positif dan signifikan. Artinya, menunjukkan sama-sama berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur *Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009).
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005).
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan pelanggan*, (Gowa: Global Research and Consulting, 2017).
- Departemen Agama RI, *Al-qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Mekar Surabaya, 2002).
- Hartini, Windi. *Pengaruh Financial Ratio Terhadap Pertumbuhan Laba dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility sebagai Variabel Pemodarisasi, Management Analysis Journal 1 (2) Edisi 2*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012).
- Ismail, *Perbankan Syariah*(Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011).
- Kasmir, *Kewirausahaan.*, Jakarta: PT Raja Grafindo. 2006.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*, (Jakarta : Erlangga, 2014).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2008).
- Lupiyoadi, R. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2013)
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008).
- Republik Indonesia, *Undang – Undang Dasar1945*, Bab 1 Pasal 34.
- Ridwan, Muhammad. *Manajemen Baitul Maal Watamwil*. (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2004).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006).
- Supranto, J. *Statistik Teori dan Aplikasi*, Edisi ke-7, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009).