

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BMT di Lampung Tengah

BMT merupakan Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang sangat strategis dan layak untuk memfasilitasi perubahan perekonomian rumah tangga rakyat khususnya untuk umat islam menjadi lebih baik. Provinsi Lampung itu sendiri BMT mulai ada dengan dirintisnya Pusat Inkubasi Bisnis Usaha Kecil (PINBUK), maka pada tahun 1996 lahirlah BMT swadaya dengan berdiri 30 BMT. Dengan berjalannya waktu, pada tahun 2002 lahir lah BMT di Lampung Tengah seperti BMT Mentari Kotagajah, BMT Assyafi Iyah, BMT Farmiliyer, BMT Ar.Rahman, BMT Serumpun, BMT Laraiba, BMT Surya abadi, BMT Fajar, BMT El.Aspansa, BMT El.Mentari, BMT El.Hidayah dengan pemberian modal awal dua juta rupiah tiap BMT.

Sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah yang menabung di BMT se Lampung Tengah. Berdasarkan waktu yang telah ditetapkan, penyebaran dilakukan pada tanggal 23 February – 15 Maret 2013. Peneliti berhasil menyebarkan kuesioner sebanyak 173 kuesioner kepada Nasabah. Kuesioner yang tidak kembali sebanyak 4 dan kuesioner yang dikembalikan dan di isi lengkap sebanyak 169 dan bisa diolah karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan berapa kali

B. Karakteristik Responden

Dari 173 lembar kuesioner yang penulis bagikan kepada nasabah BMT di Lampung Tengah untuk dijawab. Kuesioner yang dapat diolah sebanyak 169 dan 4 kuesioner tidak dapat diolah. Data yang diolah sebanyak 169 tersebut ditabulasi dan diolah dengan menggunakan sistem komputerisasi program *SPSS for windows versi 13.0* yang hasilnya sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil 169 kuesioner dapat diketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

Tabel 4.1

Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik	Frekuensi	Presentase	
Jenis Kelamin	Laki-laki	97	57,4%
	Perempuan	72	42,6%
Jumlah	169	100%	

Sumber data primer (telah diolah) lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.1 deskripsi karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah laki-laki sebanyak 97 responden atau 57,4%, sedangkan perempuan sebanyak 72 responden atau

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2

Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
SMP	22	13,0%
SMA	72	42,6%
D3	21	12,4%
S1	54	34,0%
Total	169	100%

Sumber data primer (telah diolah) lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.2 deskripsi karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa jumlah responden lulusan SMP sebanyak 22 atau 13%, SMA sebanyak 72 atau 42,6%, D3 sebanyak 21 atau 12,4% dan S1 sebanyak 54 atau 34%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BMT di Lampung Tengah Paling banyak adalah lulusan SMA yaitu sebanyak 72 atau 42,6%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3

Uji Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	19	11,2%
PNS/ABRI	27	16,0%
Pegawai Swasta	46	27,2%
Wiraswasta	77	42,6%
Total	169	100%

Sumber data primer (telah diolah) lampiran 2

Berdasarkan tabel 4.3 deskripsi karakteristik berdasarkan pekerjaan

11,2%, PNS/ABRI sebanyak 27 atau 16%, pegawai swasta sebanyak 46 atau 27,2%, dan wiraswasta sebanyak 77 atau 42,6%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BMT di Lampung Tengah paling banyak adalah yang bekerja sebagai wiraswasta .

C. Statistik Deskriptif

Hasil tabel statistik deskriptif yang disajikan tabel 4.4 memberikan gambaran deskriptif yang terdiri atas variabel kepuasan nasabah sebagai variabel dependen, persepsi pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi sebagai variabel independen. Distribusi data dapat dikatakan bagus apabila nilai deviasi standarnya dibawah nilai rata-rata.

Tabel 4.4
Statisitik Deskriptif

Variable	Kisaran		Rata-rata		Std. Deviasi
	Teoritis	Aktual	Teoritis	Aktual	
Kepuasan Nasabah	3-15	3-15	10	10,98	2,555
Pelayanan	3-15	3-15	10	12,32	1,944
Fasilitas	3-15	3-15	10	11,63	2,478
Ketersediaan Informasi	3-15	3-15	10	11,38	2,561

Sumber: data primer (telah diolah) lampiran 3

Tabel 4.4 menunjukkan rata-rata variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 10,98 dengan standar deviasi 2,555 sehingga kepuasan nasabah memiliki distribusi data baik. Rata-rata variabel pelayanan (X1) sebesar 12,32 dengan standar 1,944, variabel fasilitas (X2) sebesar 11,63 dengan standar deviasi 2,478 dan rata-rata variabel ketersediaan informasi (X3) sebesar 11,38 dengan

standar deviasi 2,561 sehingga variabel pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi memiliki distribusi data baik

D. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Menurut Rahmawati (2007), instrumen penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai signifikan lebih kecil dari 5%. Uji validitas ini menggunakan *SPSS 15.0* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.5

Uji Validitas Terhadap Kepuasan Nasabah

No Item	Sig	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid
5	0,000	Valid

Sumber: data primer (telah dioleh) lampiran 4

Pada tabel 4.5 menunjukkan nilai sig < 0,05, hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai signifikansi pada 0,05.

Tabel 4.6

Uji Validitas Terhadap Persepsi Pelayanan

No Item	Sig	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid
5	0,000	Valid

Pada tabel 4.6 menunjukkan nilai $\text{sig} < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai signifikansi pada 0,05.

Tabel 4.7

Uji Validitas Terhadap Fasilitas

No Item	Sig	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid
5	0,000	Valid

Sumber: data primer (telah diolah) lampiran 4

Pada tabel 4.7 menunjukkan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,05$ pada semua butir pertanyaan hal ini berarti semua butir pertanyaan dikatakan valid karena mempunyai nilai signifikansi 0,05.

Tabel 4.8

Uji Validitas Terhadap Ketersediaan Informasi

No Item	Sig	Keterangan
1	0,000	Valid
2	0,000	Valid
3	0,000	Valid
4	0,000	Valid

Sumber: data primer (telah diolah) lampiran 4

Pada tabel 4.8 menunjukkan nilai $\text{sig} 0,000 < 0,05$ pada semua butir

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah pengujian yang menunjukkan sejauh mana stabilitas dan konsistensi dari alat ukur yang digunakan, sehingga memberikan hasil yang relatif konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Sekaran (2000), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $> \alpha$ 0,6. Berdasarkan analisis uji reliabilitas menggunakan *SPSS 15.0* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kepuasan Nasabah	0,839	Reliabel
Pelayanan	0,836	Reliabel
Fasilitas	0,734	Reliabel
Ketersediaan Informasi	0,775	Reliabel

Sumber: data primer (telah diolah) lampiran 5

Pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ pada setiap variabel, hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen adalah reliabel atau konsisten dari waktu ke waktu.

E. Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normalitas data diuji dengan menggunakan metode One-Sample

fasilitas dan ketersediaan informasi terhadap 'kepuasan nasabah BMT di Lampung Tengah:

Tabel 4.10
Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	169
<i>Kolmogorov-Smirnov</i>	0,702
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,708

Sumber: data primer (telah diolah), lampiran 6

Pada tabel 4.10 diperoleh *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,708 > \alpha$ (0,05), sehingga dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (variabel independen). Berikut ini hasil uji multikolinieritas atas persepsi pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah:

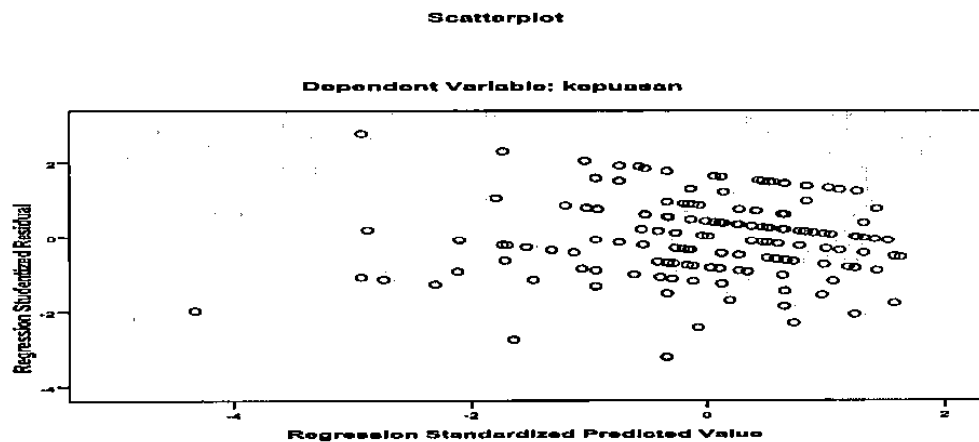
Tabel 4.11
Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Pelayanan	0,849	1,178	Tidak Multikol
Fasilitas	0,808	1,238	Tidak Multikol
Ketersediaan Informasi	0,881	1,135	Tidak Multikol

Sumber: data primer (telah diolah), lampiran 6

Pada tabel 4.11 menunjukkan nilai $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* >

3. Uji Heterokedastisitas



Sumber: data primer (telah diolah), lampiran 6

Gambar 4.1

Hasil Uji Heterodastisitas

Pada uji heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan *scatter plot*. Pada gambar 4.1 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar kesemua sisi dan tidak membentuk pola tertentu, dapat disimpulkan tidak ada heterokedastisitas pada uji heterokedastisitas ini.

F. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

Pengujian dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Uji hipotesis 1 (H_1) dilakukan untuk menguji pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Uji hipotesis 2 (H_2) dilakukan untuk menguji pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah. Hipotesis 3 (H_3) dilakukan untuk

1. Pengujian Hipotesis 1 (H_1)

Tabel 4.12
Hasil Uji Regresi

Variabel	Koefisien	T	Sig
(constant)	2,069	4,505	,000
Pelayanan	,328	3.121	,002
Fasilitas	,169	1,997	,047
Ketersediaan Informasi	-,108	-1,357	,171
Dependenvariable : Kepuasan nasabah		F-Statistik : 6,553	
R Square : 0,106		Sig. (F-Statistik) : 0,000	
Adjusted R Square : 0,90			

Sumber: data primer (telah diolah) lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dilihat regresi berganda sebagai berikut:

$$\text{Kepatuhan} = 2,069 + 0,328X_1 + 0,169X_2 + -0,108X_3$$

Berdasarkan persamaan diatas, dapat dijelaskan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 2,069 artinya jika variabel pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi dianggap konstan, maka kepuasan nasabah bernilai 2,069.
- Koefisien regresi pelayanan (X_1) sebesar 0,328 artinya jika pelayanan naik satu poin, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,328.
- Koefisien regresi fasilitas (X_2) sebesar 0,169 artinya jika fasilitas naik satu point, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,169.
- Koefisien regresi ketersediaan informasi (X_3) sebesar -0,108 artinya jika

Pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai Sig. (F-statistik) sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$, sehingga ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah. Besarnya adjusted R^2 adalah 0,090, hal ini berarti 9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi, sedangkan sisanya 91% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Berdasarkan tabel 4.11 terlihat nilai Sig. (0,002) $< \alpha (0,05)$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,328 artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan persepsi pelayanan terhadap kepuasan nasabah sehingga H_1 diterima.

2. Pengujian Hipotesis 2 (H_2)

Pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai Sig. (F-statistik) sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$, sehingga ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah. Besarnya adjusted R^2 adalah 0,90, hal ini berarti 9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi, sedangkan sisanya 91% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Berdasarkan tabel 4.11 terlihat nilai Sig. (0,047) $< \alpha (0,05)$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0,169 artinya tidak ada pengaruh fasilitas terhadap

3. Pengujian Hipotesis 3 (H₃)

Pada tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai Sig. (F-statistik) sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$, sehingga ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah. Besarnya *adjusted R*² adalah 0,090, hal ini berarti 9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi, sedangkan sisanya 91% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Berdasarkan tabel 4.11 terlihat nilai Sig. (0,) $> \alpha (0,05)$ dan nilai koefisien regresi sebesar -0,108 artinya tidak ada pengaruh ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah sehingga H₃ ditolak.

G. Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.11 nilai Sig. (F-statistik) sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ artinya ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah. Besarnya *adjusted R*² adalah 0,090, hal ini berarti 9% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan, fasilitas, dan ketersediaan informasi, sedangkan sisanya 91% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Hasil pengujian hipotesis 1 (H₁) yang dapat dilihat pada tabel 4.11 diperoleh nilai Sig. (0,002) $< \alpha (0,05)$ artinya ada pengaruh positif yang

diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Prasetyo Adi (2008), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan nasabah pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Semakin besar pelayanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah.

Hasil pengujian hipotesis 2 (H_2) yang dapat dilihat tabel 4.11 diperoleh $\text{Sig} (0,047) > \alpha (0,05)$ artinya ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, sehingga H_2 diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Penelitian yang dilakukan oleh Rahajani (2005) pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian. Dalam penelitian ini diteliti tentang keputusan pembelian di pasar swalayan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh terhadap keputusan pembelian di pasar swalayan. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian hipotesis 3 (H_3) nilai $\text{Sig} (0,171) > \alpha (0,05)$ artinya tidak ada pengaruh ketersediaan informasi terhadap kepuasan nasabah sehingga H_3 ditolak. Hubungan yang tidak signifikan antara ketersediaan informasi dengan kepuasan nasabah diduga karena nasabah sendiri sudah nyaman dan akibat kebutuhan, sehingga ketersediaan informasi yang berat