

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada koperasi syariah Ben Iman Lamongan yang terletak di Jl. Veteran No.80 Lamongan.

a. Profil Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan

Koperasi syariah Ben Iman Lamongan merupakan sebuah konversi dari koperasi konvensional melalui pendekatan yang sesuai dengan syariat Islam dan peneladanan ekonomi yang dilakukan Rasulullah dan para sahabatnya.

Konsep pendirian koperasi syariah Ben Iman Lamongan menggunakan konsep *Syirkah Mufawadhoh* yakni sebuah usaha yang didirikan secara bersama-sama oleh dua orang atau lebih, masing-masing memberikan kontribusi dana dalam porsi yang sama besar dan berpartisipasi dalam kerja dengan bobot yang sama pula. Masing-masing partner saling menanggung satu sama lain dalam hak dan kewajiban dan tidak diperkenankan salah seorang memasukan modal yang lebih besar

dan memperoleh keuntungan yang lebih besar pula dibanding dengan partner lainnya.

Azas usaha koperasi syariah Ben Iman Lamongan berdasarkan konsep gotong royong, dan tidak dimonopoli oleh salah seorang pemilik modal. Begitu pula dalam hal keuntungan yang diperoleh maupun kerugian yang diderita harus dibagi secara sama dan proporsional. Penekanan manajemen usaha dilakukan secara musyawarah (Syuro) sesama anggota dalam Rapat Anggota Tahunan (RAT) dengan melibatkan seluruh potensi anggota yang dimilikinya.

Melihat dari sebuah keprihatinan umat Islam khususnya kaum muslimin yang telah dengan tulus meramaikan masjid-masjid maupun musholla-musholla dengan berbagai kegiatan atau aktivitas keagamaan, kebanyakan dari mereka secara ekonomi kurang beruntung. Disisi lain kebutuhan hidup mereka juga kurang mendapat perhatian, baik dari masyarakat komunitas mereka sendiri maupun dari pemerintah. Bahkan, mereka juga tidak tersentuh dari pendistribusian kekayaan secara adil. Kondisi ini kiranya bertentangan dengan konsep ekonomi Islam yang berdasarkan prinsip-prinsip syari'ah, yaitu terciptanya kesejahteraan sosial bagi masyarakat.

Berangkat dari realita di atas dan keinginan yang besar untuk mewujudkan ekonomi yang dijiwai oleh nilai-nilai ajaran Islam dengan menggunakan sistem bagi hasil dan upaya akan adanya perubahan sikap

masyarakat terhadap keberadaan riba serta membangun semangat *ukhuwah Islamiyah* melalui kegiatan ekonomi dalam rangka meningkatkan kesejahteraan kualitas hidup dari rizki yang halal dan baik itulah, maka sebagai alternatifnya adalah membentuk koperasi yang berdasarkan syariat Islam, dengan nama koperasi syariah Ben Iman Lamongan.

Sejak terbentuknya koperasi syariah Ben Iman Lamongan, tepatnya 29 Oktober 2004 dengan Nomor Badan Hukum 518/BH/39/413.110/2004 yang pada saat itu kantor pusatnya di jalan Veteran nomor 114 dengan status masih menyewa. Koperasi ini tumbuh dan berkembang berkat motivasi dari Bapak Drs. H. Sukirno, MM dan kawan-kawan. Anggota pada awal berdirinya koperasi ini berjumlah 47 orang tetapi dalam perjalanannya jumlah anggota tersebut berkurang menjadi 27 orang tanpa alasan yang jelas. Namun bisa dimaklumi karena baru berdiri apalagi pertama kali dengan menggunakan label syariah.

Seiring dengan perjalanan waktu, koperasi syariah Ben Iman Lamongan tergolong cepat dikenal. Salah satu alasannya adalah tumbuhnya keyakinan yang kuat di kalangan masyarakat muslim bahwa pola-pola konvensional mengandung unsur riba. Hal ini sesuai dengan visi koperasi syariah Ben Iman Lamongan yaitu Sebagai Media Dakwah di bidang Ekonomi.

b. Visi dan Misi Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan

VISI :

1. Sebagai media dakwah dibidang ekonomi.
2. Mewujudkan masyarakat Muslim dalam konteks perekonomian berpola Syari'ah.
3. Mewujudkan lembaga keuangan yang profesional.

MISI :

1. Meningkatkan kemampuan ekonomi umat.
 2. Menciptakan layanan keuangan dengan sistem syari'ah.
 3. Terbentuknya koperasi Syari'ah yang dapat diandalkan umat.
- c. Tujuan Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan

Meningkatkan kesejahteraan seluruh anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta turut membangun tatanan perekonomian yang berkeadilan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

d. Kelembagaan

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1992 Nomor 116; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3502).

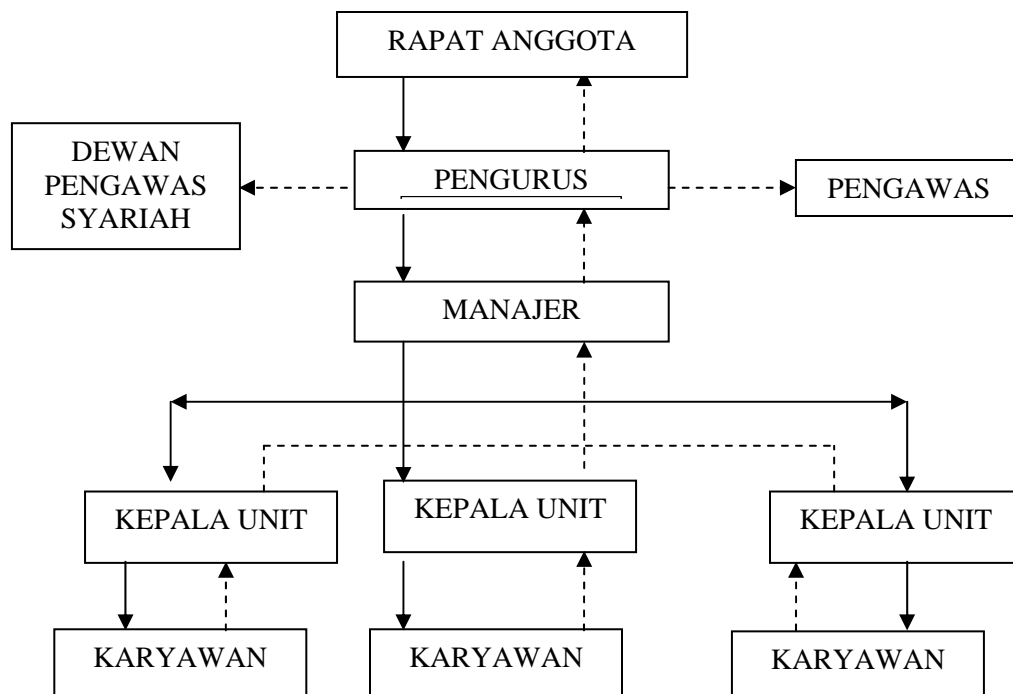
2. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah oleh Koperasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 19. Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3501).
3. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2005 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kementerian Negara Republik Indonesia.
4. Intruksi Presiden Nomor 18 Tahun 1998 Tentang Peningkatan Pembinaan dan Pengembangan Perkoperasian.
5. Keputusan Menteri Negara Urusan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor: 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Jasa Keuangan Syariah.
6. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan UKM Nomor 19.5/Per/M.KUKM/VII/2006 tentang Pedoman Umum Akuntansi Koperasi Indonesia.
7. Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor: 33/Per/M.KUKM/VIII/2007 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia.

8. Keputusan Menteri Negara Urusan Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor: 518/BH/39/413.110/20 tentang Pengesahan Akta Pendirian Koperasi.

e. Struktur Organisasi Koperasi Syariah Ben Iman

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan¹



Keterangan :----- garis lini/perintah ----- garis tanggung jawab

- a) *Rapat Anggota* merupakan pemegang kuasa tertinggi dalam menetapkan kebijakan umum dibidang organisasi, manajemen, dan usaha koperasi. Kebijakan yang sifatnya sangat strategis dirumuskan dan ditetapkan pada

¹Dokumen *Profil Koperasi Jasa Keuangan Syariah "Ben Iman" Lamongan*.

forum Rapat Anggota. Umumnya, Rapat Anggota diselenggarakan sekali setahun.

- b) *Pengurus* dipilih dan diberikan oleh Rapat Anggota. Dengan demikian, Pengurus dapat dikatakan sebagai pemegang kuasa Rapat Anggota dalam mengoperasionalkan kebijakan-kebijakan strategis yang ditetapkan Rapat Anggota. Penguruslah yang mewujudkan arah kebijakan strategis yang menyangkut organisasi maupun usaha.
- c) *Pengawas* mewakili anggota untuk melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan oleh Pengurus. Pengawas dipilih dan diberhentikan oleh Rapat Anggota. Oleh sebab itu, dalam struktur organisasi koperasi, posisi Pengawas dan Pengurus adalah sama.
- d) *Pengelola* adalah tim manajemen yang diangkat dan diberhentikan oleh Pengurus, untuk melaksanakan teknis operasional di bidang usaha. Hubungan Pengelola usaha (*managing director*) dengan pengurus koperasi adalah hubungan kerja atas dasar perikatan dalam bentuk perjanjian atau kontrak kerja.

Demi terciptanya suasana kerja yang dinamis dan profesional dalam pengelolaan keuangan secara syariah, koperasi syariah Ben Iman telah mempercayakan pengelolaan keuangan kepada karyawan/karyawati yang

mumpuni dibidangnya dan memiliki dedikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada customer/calon anggota koperasi. Dan terdiri dari:

1. General Manager

Bertugas sebagai pelaksana teknis program kerja yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan usaha koperasi.

2. Kasir

Bertugas mengelola pemasukan dan pengeluaran anggaran koperasi, serta melayani pembayaran yang dilakukan oleh anggota koperasi dan calon anggota koperasi

3. Admin Pembayaran

SDM yang membantu dan melayani calon anggota baru yang akan melakukan kerjasama dalam hal pembiayaan maupun simpanan

4. Kolektor / Juru Tagih

Bertugas mendatangi calon anggota / pelanggan yang tidak bisa datang ke kantor koperasi JKS Ben Iman yang terdekat dalam melakukan pembayaran. Dan memberikan teguran kepada calon anggota yang telat dalam pembayaran angsuran pinjaman yang telah disepakati, selambat-lambatnya 2 bulan dari jatuh tempo pembayaran.

5. Marketing (Untuk tahun 2013 belum ada seorang marketing)

SDM yang bertugas memasarkan produk usaha koperasi, melobi dan mendatangkan calon anggota baru untuk menjalin kerjasama dalam hal pembiayaan atau simpanan kepada masyarakat luas agar mereka mau menjadi calon anggota koperasi. Dan membantu meningkatkan omzet pendapatan koperasi.

6. Satpam / Security

Bertugas menjaga keamanan di dalam dan diluar kantor.

f. Produk dan Aplikasi pada Koperasi Syariah Ben Iman Lamongan

Aplikasi produk yang terdapat pada lembaga kopersi jasa keuangan syariah Ben Iman Lamongan untuk tabungan.

1) Simpanan Syariah Mudhorobah

a. Syarat pengajuan simpanan mudhorobah

1. Membawa foto copy kartu tanda penduduk yang masih berlaku dan KTP yang asli.

2. Mengisi formulir data pribadi

b. Manfaat

1. Aman dan terjamin.

2. Bagi hasil yang kompetitif.

3. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan shodaqoh darin bagi hasil tabungan mudhorib.

c. Karakteristik

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah*.
2. Tanpa biaya administrasi.
3. Tanpa saldo mengendap.
4. Minimum setoran awal Rp. 10.000,00

2) Simpanan deposito Berjangka

a. Syarat pengajuan simpanan mudharabah

1. Membawa foto copy dan kartu tanda penduduk yang masih berlaku dan KTP yang asli.
2. Mengisi formulir data pribadi.

b. Manfaat

1. Aman dan terjamin.
2. Bagi hasil yang kompetitif

c. Karakteristik

1. Bagi hasil simpanan mudharabah 6 bulan adalah sebesar 40:60 (40% bagi nasabah dan 60% bagi pengelola).
2. Bagi hasil simpanan mudharabah 12 bulan adalah sebesar 50:50 (50% bagi nasabah dan 50% bagi pengelola).
3. Setoran awal minimal Rp. 2.000.000,00.
4. Tanpa biaya administrasi.
5. Bisa dijadikan jaminan pembiayaan.

g. Operasional Lembaga Keuangan Islam²

Beberapa Kegiatan-Kegiatan yang dilakukan oleh lembaga Koperasi Jasa Keuangan Syariah Ben Iman Lamongan, diantaranya:

a. Bidang Sosial:

1. Pembagian zakat Maal dan zakat Fitrah,
2. Santunan untuk guru-guru ngaji dan anak Yatim Piatu,
3. Penyembelihan hewan qurban,
4. Pemberian bantuan kepada mereka yang kena musibah,
5. Pemberian bantuan biaya pendidikan bagi anak-anak dari keluarga miskin,
6. Berpartisipasi dalam pembangunan Masjid/Mushollah,
7. Pemberian Tunjangan Hari Raya.

b. Bidang Manajemen:

1. Peningkatan Sumber Daya Manusia dengan mengikuti Pelatihan, Workshop maupun Seminar baik bagi karyawan maupun pengurus,
2. Rapat Pengurus dan Pengawas setiap 1 bulan sekali,

²Dokument *Rapat Anggota Tahunan tahun 2012*.

3. Rapat Anggota setiap Akhir Tahun yang dilaksanakan 1 tahun sekali.

2. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah 11 responden, yaitu nasabah (anggota) kerjasama pembiayaan produk *mudjara* koperasi syariah Ben Iman Lamongan Jl Veteran No 80. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuisioner, berikut ini gambaran umum karakteristik responden berdasarkan usia dan jenis kelamin.

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	9	81,8%
2	Perempuan	2	18,2%
Total		11	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa anggota koperasi syariah Ben Iman Lamongan Jl Veteran No 80 didominasi oleh anggota berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, laki-laki sebesar 81,8% dan perempuan sebesar 18,2%.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Jumlah	Prosentase
1	Kurang dari 20 tahun	-	0%
2	20 – 30 tahun	1	9,1%
3	31 – 40 tahun	7	63,6%

4	41 – 50 tahun	3	27,3%
5	Lebih besar 50 dari tahun	-	0%
Total		11	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa anggota koperasi syariah Ben Iman Lamongan Jl Veteran No 80 didominasi oleh anggota berusia 31-40 tahun. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, usia kurang dari 20 tahun sebesar 0%, usia 20-30 tahun sebesar 9,1%, usia 31-40 tahun sebesar 63,6%, usia 41-50 tahun sebesar 27,3% dan usia lebih dari 60 tahun sebesar 0%.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Prosentase
1	SD	-	0%
2	SMP	-	0%
3	SMA	4	36,4%
4	Diploma	-	0%
5	S1	4	36,4%
6	S2	1	9,1%
7	Lainnya	2	18,2%
Total			

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.4 menunjukkan bahwa anggota koperasi syariah Ben Iman Lamongan Jl Veteran No 80 didominasi oleh anggota yang memiliki latar belakang SMA dan S1. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, SD sebesar 0%, SMP sebesar 0%, SMA sebesar 36,4%, S1 sebesar 36,4%, S2 sebesar 9,1%, dan lainnya sebesar 18,2%.

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	PNS	1	9,1%
2	Pegawai Swasta	2	18,2%
3	Wiraswasta	7	63,6%
4	TNI/POLRI	-	0%
5	Lainnya	1	9,1%
Total		11	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa anggota koperasi syariah Ben Iman Lamongan Jl Veteran No 80 didominasi oleh anggota kalangan Wiraswasta. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, PNS sebesar 9,1%, pegawai swasta sebesar 18,2%, wiraswasta sebesar 63,6%, TNI/POLRI sebesar 0%, dan lainnya sebesar 9,1%.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan	Jumlah	Prosentase
1	Kurang dari 500 ribu	-	0%
2	500 ribu – 1 juta	1	9,1%
3	1 juta – 2 juta	3	27,3%
4	2 juta – 5 juta	2	18,2%
5	Lebih besar 5 juta	5	45,5%
Total		11	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.6 menunjukkan bahwa anggota koperasi syariah Ben Iman Lamongan Jl Veteran No 80 didominasi oleh anggota dengan pendapatan lebih besar 5 juta. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, pendapatan kurang dari 500 ribu sebesar 0%, pendapatan 500 ribu – 1 juta sebesar 9,1%, pendapatan 1 juta – 2 juta sebesar 27,3%, pendapatan 2 juta – 5 juta sebesar 18,2%, dan pendapatan lebih dari 5 juta sebesar 45,5%.

Tabel 4.7
Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Produk

No	Status Marital	Jumlah	Prosentase
1	Kurang dari 3 bulan	-	0%
2	3 bulan – 6 bulan	-	0%
3	6 bulan – 12 bulan	6	54,5%
4	1 tahun – 2 tahun	3	27,3%
5	Lebih besar 2 tahun	2	18,2%
Total		11	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Dari tabel 4.7 menunjukkan bahwa anggota koperasi syariah Ben Iman Lamongan Jl Veteran No 80 didominasi oleh anggota dengan lama menggunakan produk selama 6 bulan – 12 bulan. Hal ini dilihat dari keseluruhan responden yang ada, kurang dari 3 bulan sebesar 0%, 3 bulan – 6 bulan sebesar 0%, 6 bulan – 12 bulan sebesar 54,5%, 1 tahun – 2 tahun sebesar 27,3%, dan lebih besar 2 tahun sebesar 18,2%.

B. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

a. Total Kualitas Jasa (X)

Total kualitas jasa merupakan sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses

organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.³ Pihak koperasi syariah merupakan perusahaan jasa yang perlu mengutamakan total kualitas jasa yang diberikan. Apabila koperasi syariah tidak mampu memberikan total kualitas jasa dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan koperasi syariah, dan pada akhirnya nasabah akan memberikan informasi kepada orang lain yang berakibat pada pemutusan hubungan dengan koperasi syariah. Untuk itu, total kualitas jasa memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk memutuskan melakukan transaksi atau tidak.

Kualitas adalah ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu,⁴ dengan demikian kualitas merupakan hal yang benar-benar harus diperhatikan koperasi syariah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapai kepuasan pada nasabah itu sendiri. Berikut ini ada dua indikator pada total kualitas jasa, yaitu:

1) Kualitas Teknik (X_1)

Kualitas teknik diukur melalui pernyataan responden terhadap pemberian modal, nisbah, fasilitas, dan pelayanan yang merupakan

³Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI, 2005), 56.

⁴Marimin, *Teknik dan Aplikasi Kriteria Majemuk*, (Bogor: Grasindo, 2004), 31.

komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan di koperasi syariah Ben Iman Lamongan. Hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.8
Distribusi frekuensi indikator kualitas teknik (X_1)

No	Opsi Jawaban	$X_{1.1.1}$		$X_{1.1.2}$		$X_{1.1.3}$	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1.	Sangat Tidak Setuju	-	0%	-	0%	-	0%
2.	Tidak Setuju	-	0%	-	0%	3	27,3%
3.	Netral	2	18,2%	4	36,4%	-	0%
4.	Setuju	6	54,5%	7	63,6%	7	63,6%
5.	Sangat Setuju	3	27,3%	-	0%	1	9,1%
Total		11	100%	11	100%	11	100%
No	Opsi Jawaban	$X_{1.2.4}$		$X_{1.2.5}$		$X_{1.2.6}$	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1.	Sangat Tidak Setuju	-	0%	-	0%	-	0%
2.	Tidak Setuju	-	0%	-	0%	-	0%
3.	Netral	1	9,1%	2	18,2%	2	18,2%
4.	Setuju	8	72,7%	6	54,5%	5	45,5%
5.	Sangat Setuju	2	18,2%	3	27,3%	4	36,4%
Total		11	100%	11	100%	11	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.8 pada pernyataan ($X_{1.1.1}$), menurut penulis, pemberian modal yang diberikan oleh koperasi syariah, diketahui besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 6 atau 54,5% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan pemberian modal yang diberikan koperasi syariah.

Selanjutnya pada pernyataan ($X_{1.1.2}$), tentang pembagian nisbah oleh koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 7 atau 63,6% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan pembagian nisbah yang sudah cukup adil. Dan pernyataan berikutnya ($X_{1.1.3}$), tentang fasilitas fisik yang memadai, dimana diketahui jumlah responden yang menjawab setuju dengan frekuensi 7 atau 63,6% dan ada 3 responden yang menjawab tidak setuju karena menurut mereka masih banyak lembaga lain yang memiliki fasilitas yang lebih baik, namun dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden lebih memberikan tanggapan baik dalam fasilitas yang diberikan koperasi syariah sudah memadai.

Pernyataan keempat ($X_{1.2.4}$), tentang pelayanan yang cepat oleh koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 8 atau 72,7% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dalam pelayanan yang cepat oleh koperasi syariah.

Selanjutnya pernyataan kelima ($X_{1.2.5}$) tentang ketepatan waktu dan daya tanggap terhadap kebutuhan anggota koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 6 atau 54,5% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dalam adanya ketepatan waktu dan daya tanggap yang baik terhadap kebutuhan anggota koperasi syariah.

Dan pernyataan keenam ($X_{1.2.6}$) tentang kerapian data koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 5 atau 45,5% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dalam adanya kerapian data koperasi syariah.

2) Kualitas Fungsional (X_2)

Kualitas fungsional diukur melalui pernyataan responden terhadap cara penyampaian jasa atau menyangkut proses transfer kualitas teknik. Hasil pernyataan responden dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.9
Distribusi frekuensi indikator kualitas fungsional (X_2)

No.	Opsi Jawabam	X _{2.1}		X _{2.2}	
		Frek.	%	Frek.	%
1.	Sangat Tidak Setuju	-	0%	-	0%
2.	Tidak Setuju	-	0%	-	0%
3.	Netral	1	9,1%	2	18,2%
4.	Setuju	7	63,6%	8	72,7
5.	Sangat Setuju	3	27,3%	1	9,1
Total		11	100%	11	100%
No	Opsi Jawaban	X _{2.3}		X _{2.4}	
		Frek.	%	Frek.	%
1.	Sangat Tidak Setuju	-	0%	-	0%
2.	Tidak Setuju	1	9,1%	-	0%
3.	Netral	1	9,1%	5	45,5%
4.	Setuju	7	63,6%	6	54,5%
5.	Sangat Setuju	2	18,2%	-	0%
Total		11	100%	11	100%
No.	Opsi Jawaban	X _{2.5}			
		Frek.	%		
1.	Sangat Tidak Setuju	-	0%		
2.	Tidak Setuju	-	0%		
3.	Netral	-	0%		
4.	Setuju	9	81,8%		
5.	Sangat Setuju	2	18,2%		
Total		11	100%		

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.9 pada pernyataan (X_{2.1}), menurut penulis, pelayanan sepenuh hati yang diberikan oleh koperasi syariah, diketahui besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 7 atau 63,6% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan pelayanan sepenuh hati yang diberikan koperasi syariah.

Selanjutnya pada pernyataan ($X_{2.2}$), tentang adanya perhatian dan kesungguhan dalam pelayanan oleh koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 8 atau 72,7% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan adanya perhatian dan kesungguhan dalam pelayanan oleh koperasi syariah. Dan pertanyaan berikutnya ($X_{2.3}$), tentang daya tanggap yang baik, dimana diketahui jumlah responden yang menjawab setuju dengan frekuensi 7 atau 63,6% dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju karena terkadang adanya kurang kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan anggota, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden lebih memberikan tanggapan baik dalam pemberian daya tanggap baik yang diberikan oleh koperasi syariah.

Pernyataan keempat ($X_{2.4}$), tentang perhatian yang besar terhadap kebutuhan oleh koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 6 atau 54,5% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dalam perhatian yang besar terhadap kebutuhan yang dilakukan oleh koperasi syariah.

Selanjutnya pernyataan kelima ($X_{2.5}$) tentang aksesibilitas untuk anggota koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 9 atau 81,8% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dalam adanya aksesibilitas yang baik untuk komunikasi antara anggota dan koperasi syariah.\

b. Loyalitas (Y)

Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.⁵

Indikator loyalitas anggota (Y) terdiri dari enam item, yakni:

- a. Rekomendasi pada orang lain,
- b. Pernyataan positif terhadap produk *mud{a<rabah*,
- c. Ajakan pada orang lain untuk menggunakan produk *mud{a<rabah*,

⁵ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 128-129.

- d. Tidak adanya keinginan untuk pindah ketempat lain,
- e. Termotivasi untuk tetap setia,
- f. Tetap setia.

Berikut ini tanggapan responden terhadap preferensi loyalitas terhadap koperasi syariah Ben Iman Lamongan.

Tabel 4.10
Distribusi frekuensi indikator loyalitas (Y)

No	Opsi Jawaban	Y. ₁		Y. ₂		Y. ₃	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1.	Sangat Tidak Setuju	-	0%	-	0%	-	0%
2.	Tidak Setuju	1	9,1%	1	9,1%	1	9,1%
3.	Netral	4	36,4%	1	9,1%	3	27,3%
4.	Setuju	4	36,4%	7	63,6%	7	63,6%
5.	Sangat Setuju	2	18,2%	2	18,2%	-	0%
	Total	11	100%	11	100%	11	100%
No	Opsi Jawaban	Y. ₄		Y. ₅		Y. ₆	
		Frek.	%	Frek.	%	Frek.	%
1.	Sangat Tidak Setuju	-	0%	-	0%	-	0%
2.	Tidak Setuju	1	9,1%	1	9,1%	-	0%
3.	Netral	3	27,3%	1	9,1%	4	36,4%
4.	Setuju	6	54,5%	9	81,8%	5	45,5
5.	Sangat Setuju	1	9,1%	-	0%	2	18,2%
	Total	11	100%	11	100%	11	100%

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.10 pada pernyataan (Y.₁), menurut penulis, kegiatan merekomendasikan koperasi syariah pada orang lain,

diketahui besar responden menjawab setuju dengan frekuensi 4 atau 36,4% dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju karena menurut responden tidak adanya waktu untuk kegiatan tersebut tapi ada yang menjawab netral dengan frekuensi yang sama dengan setuju, namun apabila setuju ditambah dengan sangat setuju dengan frekuensi 2 atau 18,2%, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan kegiatan merekomendasikan koperasi syariah pada orang lain.

Selanjutnya pada pernyataan (Y.2), tentang pernyataan positif terhadap produk *mudja>rabah* di koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 7 atau 63,6% dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju karena dalam lembaga masih ada juga hal negatif yang ditimbulkan, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik dengan kegiatan menyatakan pernyataan positif terhadap produk *mudja>rabah* di koperasi syariah. Dan pertanyaan berikutnya (Y.3), tentang ajakan pada orang lain menggunakan produk *mudja>rabah*, dimana diketahui jumlah responden yang menjawab setuju dengan frekuensi 7 atau 63,6% dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju karena faktor

kesibukan, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden lebih memberikan tanggapan baik dalam ajakan pada orang lain menggunakan produk *mudja>rabah* di koperasi syariah.

Pernyataan keempat (Y.4), tentang tidak adanya keinginan untuk pindah ke koperasi syariah lain, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 6 atau 54,5% dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju karena kalau ada yang lebih baik dari pada koperasi syariah ini kenapa tidak dicoba, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden tidak memiliki keinginan untuk pindah ke koperasi syariah lain.\

Selanjutnya pernyataan kelima (Y.5) tentang motivasi tetap setia menjadi anggota koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 9 atau 81,8% dan ada 1 responden yang menjawab tidak setuju dengan alasan tidak ada kegiatan dilembaga ini yang memotivasi agar tetap setia, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik motivasi tetap setia menjadi anggota koperasi syariah.

Dan pernyataan keenam (Y.6) tentang kesetiaan pada koperasi syariah, diketahui responden menjawab setuju dengan frekuensi 5

atau 45,5% dan tidak ada yang menjawab tidak setuju, dengan ini dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan baik tentang kesetiaan pada koperasi syariah.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan (kecermatan) suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05. Adapun ketentuan suatu item dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut tidak valid.⁶

1) Variabel kualitas teknik

Tabel 4.11
Uji Validitas Indikator Kualitas Teknik

No	Indikator Kualitas Teknik	A	R tabel	R hitung	Status
1.	Pemberian modal	0,05	0,444	0,553	Valid
2.	Pembagian nisbah	0,05	0,444	0,796	Valid
3.	Fasilitas fisik yang memadai	0,05	0,444	0,675	Valid
4.	Pelayanan cepat	0,05	0,444	0,811	Valid
5.	Ketepatan waktu dan daya tanggap terhadap	0,05	0,444	0,711	Valid

⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001), 135.

	kebutuhan anggota				
6.	Kerapian data	0,05	0,444	0,699	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel kualitas teknik diketahui rata-rata nilai indikatornya adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan semua nilai hasil r_{hitung} pada indikator variabel total kualitas jasa diperoleh melebihi nilai r_{tabel} sebesar 0,444 sehingga dengan demikian masing-masing indikator pada variabel kualitas teknik dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

2) Variabel kualitas fungsional

Tabel 4.12
Uji Validitas Indikator Kualitas Fungsional

No.	Indikator Kualitas Fungsional	A	R tabel	R hitung	Keterangan
1.	Pelayanan sepenuh hati	0,05	0,444	0,481	Valid
2.	Adanya perhatian dan kesungguhan	0,05	0,444	0,830	Valid
3.	Daya tanggap	0,05	0,444	0,633	Valid
4.	Perhatian yang besar terhadap kebutuhan	0,05	0,444	0,748	Valid
5.	Aksesibilitas	0,05	0,444	0,456	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel kualitas fungsional diketahui rata-rata nilai indikatornya adalah valid. Hal ini dibuktikan dengan semua nilai hasil r_{hitung} pada indikator variabel total kualitas jasa diperoleh

melebihi nilai r_{tabel} sebesar 0,444 sehingga dengan demikian masing-masing indikator pada variabel kualitas fungsional dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

3) Variabel loyalitas

Tabel 4.13
Uji Validitas Indikator Loyalitas

No.	Indikator Loyalitas	A	R tabel	R hitung	Keterangan
1.	Jarang melakukan transaksi di KJKS	0,05	0,444	0,807	Valid
2.	Pemilihan ke lembaga keuangan lain yang lebih menarik.	0,05	0,444	0,764	Valid
3.	Selalu melakukan transaksi produk <i>mud}a>rabah</i> di KJKS	0,05	0,444	0,787	Valid
4.	Tanggapan yang baik akan adanya produk <i>mud}a>rabah</i> di KJKS	0,05	0,444	0,597	Valid
5.	Termotivasi untuk menggunakan produk <i>mud}a>rabah</i> di KJKS	0,05	0,444	0,769	Valid
6.	Komitmen untuk selalu bertransaksi di KJKS	0,05	0,444	0,975	Valid

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Berdasarkan tabel 4.13 menunjukkan bahwa uji validitas pada variabel loyalitas diketahui rata-rata nilai indikatornya adalah valid.

Hal ini dibuktikan dengan semua nilai hasil r_{hitung} melebihi nilai r_{tabel}

sebesar 0,444 sehingga dengan demikian masing-masing indikator pada variabel loyalitas dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Perhitungan keandalan butir dalam penelitian ini menggunakan fasilitas yang diberikan oleh SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α), yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* \geq 0,60.

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas Indikator Variabel

No	Indikator Variabel	Nilai r alpha	Standarisasi	Status
1.	Kualitas Teknik	0,776	0,60	Reliabel
2.	Kualitas Fungsional	0,751	0,60	Reliabel
3.	Loyalitas	0,788	0,60	Reliabel

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Uji reliabilitas pada variabel penelitian dapat dilihat pada tabel diatas, tampak bahwa nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang melebihi dari 0,60. Hal ini berarti semua variabel penelitian ini adalah reliabel sehingga dengan demikian masing-masing indikator pada variabel total kualitas jasa dan loyalitas dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya.

3. Analisis Kuantitatif

a. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang didapat itu bisa diterima, maka perlu melakukan pengujian terhadap kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik. Adapun asumsi klasik dalam kasus ini adalah:

1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable bebas. Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria penguji multikolonieritas diukur berdasarkan nilai VIF kurang dari 0,10 dan *tolerance* lebih besar dari 0,10. Berdasarkan analisis diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,455	18,529		,240	,816		
Kualitas Teknik (X1)	,898	,306	,754	2,936	,019	,861	1,162
Kualitas Fungsional (X2)	-,164	,958	-,044	-,171	,868	,861	1,162

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,455	18,529		,240	,816		
Kualitas Teknik (X1)	,898	,306	,754	2,936	,019	,861	1,162
Kualitas Fungsional (X2)	-,164	,958	-,044	-,171	,868	,861	1,162

a. Dependent Variable: LOYALITAS (Y)

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas dengan menggunakan program SPSS, menunjukkan bahwa nilai dari *tolerance* dan VIF untuk variabel kualitas teknik dan kualitas fungsional menunjukkan nilai yang sama. Dari kriteria pengujian multikolonieritas menunjukkan bahwa semua nilai *tolerance* lebih besar dari nilai *default* yang ditentukan sebesar 0,10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi persyaratan ambang toleransi dan nilai VIF, artinya bahwa variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terjadi multikolinieritas. Dengan demikian dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya yaitu uji heteroskedastisitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas diuji dengan menggunakan uji koefisien korelasi Rank Spearman yaitu mengkorelasikan antara absolute residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Bila

probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti non heteroskedastisitas atau homokedastisitas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel hasil uji heter dibawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Heteroskedastisitas

			Kualitas Teknik (X1)	Kualitas Fungsional (X2)	Unstandardized Residual
Spearman's Rho	Kualitas Teknik (X1)	Correlation Coefficient	1,000	,543	,028
		Sig. (2-tailed)	.	,085	,936
		N	11	11	11
	Kualitas Fungsional (X2)	Correlation Coefficient	,543	1,000	,097
		Sig. (2-tailed)	,085	.	,777
		N	11	11	11
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,028	,097	1,000
		Sig. (2-tailed)	,936	,777	.
		N	11	11	11

Dari tabel hasil uji heteroskedastisitas di atas diketahui nilai signifikan dari variabel independen yang terdiri dari kualitas teknik dan kualitas fungsional lebih besar dari 0,05 (5%). Dengan demikian dapat diasumsikan tidak terjadi heteroskedastisitas dan dapat dilakukan kepada langkah penghitungan selanjutnya yaitu uji normalitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak.

Tabel 4.17
Hasil uji normalitas (one sample)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		11
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,46848410
Most Extreme Differences	Absolute	,147
	Positive	,147
	Negative	-,117
Kolmogorov-Smirnov Z		,486
Asymp. Sig. (2-tailed)		,972

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil uji normalitas dengan menggunakan perhitungan Kolmogorof-Smirnov *Z test* sudah menunjukkan distribusi yang normal pada model yang digunakan dengan nilai 2-tailed pada variabel kualitas teknik dan kualitas fungsional lebih besar dari 0,05. Dengan hasil pengujian normalitas dapat dilakukan pengujian hipotesis.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda digunakan untuk memeriksa kuatnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Persamaan regresi linier berganda merupakan persamaan regresi dengan

menggunakan dua atau lebih variabel bebas.⁷ Berdasarkan perhitungan regresi linier berganda antara kualitas teknik (X_1) dan kualitas fungsional (X_2) terhadap loyalitas nasabah (Y), dengan dibantu program SPSS V.19 dalam proses penghitungannya dapat diperoleh hasil persamaan sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Model Regresi Linier Berganda

Model	Koefisien Regresi
Konstanta	4,455
Kualitas Teknik (X_1)	0,898
Kualitas Fungsional (X_2)	-0,164

Sumber: hasil olahan SPSS (terlampir)

Maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 4,455 + 0,898 X_1 - 0,164 X_2$$

Hasil persamaan regresi berganda tersebut diatas memberikan pengertian bahwa:

- 1) Nilai konstanta (a) yang dihasilkan sebesar 4,455, hal ini menunjukkan bahwa besarnya loyalitas nasabah (Y) adalah 4,455. Jika variabel kualitas teknik (X_1) dan kualitas fungsional (X_2) adalah konstan maka tidak akan ada loyalitas nasabah.
- 2) Koefesien regresi pada variabel kualitas teknik (X_1) adalah positif yaitu sebesar 0,898 artinya bahwa setiap peningkatan variabel kualitas teknik (X_1) yang naik satu satuan, maka secara langsung

⁷Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, (Malang: UIN Maliki PRESS, 2011), 181.

akan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,898 dengan asumsi variabel kualitas fungsional (X_2) adalah konstanta.

- 3) Koefisien regresi pada variabel kualitas fungsional (X_2) adalah negatif yaitu sebesar 0,164 artinya bahwa setiap peningkatan variabel kualitas fungsional (X_2) yang naik satu satuan, maka secara langsung akan berpengaruh negatif terhadap loyalitas nasabah sebesar 0,164 dengan asumsi variabel kualitas teknik (X_1) adalah konstanta.

c. Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji simultan bertujuan untuk menguji apakah antara variabel kualitas teknik (X_1) dan kualitas fungsional (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel loyalitas (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.19

Hasil Uji F (simultan)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	73,248	2	36,624	4,808	,043 ^a
Residual	60,934	8	7,617		
Total	134,182	10			

Berdasarkan tabel hasil uji F di atas nilai F_{hitung} yang dihasilkan sebesar 4,808 dengan p-value (sig) sebesar 0,043 kurang dari 5%, hal ini dapat diartikan bahwa pengaruh antara kualitas teknik (X_1) dan kualitas fungsional (X_2) secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam variabel total kualitas jasa.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.⁸ Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari uji dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.20
Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	4,455	18,529		,240	,816		
Kualitas Teknik (X1)	,898	,306	,754	2,936	,019	,861	1,162

⁸Asnawi dan Masyhuri, *Metodologi Riset Pemasaran*, (Malang: UIN Malang Press, 2011), 181.

Kualitas	-,164	,958	-,044	-,171	,868	,861	1,162
Fungsional (X2)							

a. Dependent Variable: LOYALITAS (Y)

Maka berdasarkan tabel di atas dapat menunjukkan bahwa variabel kualitas teknik (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% (sig=0,019). Tetapi untuk kualitas fungsional (X_2) secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y), karena p-value atau tingkat signifikan yang dihasilkan lebih dari 5% (sig=0,868). Dapat dilihat juga bahwa kualitas teknik berpengaruh sebanyak 89% terhadap loyalitas nasabah dan 11% dipengaruhi oleh variabel lain.

Dengan demikian hasil dari pengujian hipotesis ini adalah:

- a. Hipotesis 1: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel total kualitas jasa (kualitas teknik dan kualitas fungsional) terhadap loyalitas nasabah KJKS Ben Iman Lamongan.

Model regresi linier berganda yang dihasilkan menunjukkan bahwa variabel kualitas teknik dan kualitas fungsional memiliki nilai koefisien regresi yang positif yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas teknik dan kualitas fungsional maka loyalitas nasabah semakin tinggi. Hasil uji secara simultan yang dilihat dari uji F yaitu variabel kualitas teknik dan

kualitas fungsional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Berdasarkan uraian di atas menyimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel total kualitas jasa (kualitas teknik dan kualitas fungsional) terhadap loyalitas nasabah KJKS Ben Iman Lamongan secara simultan, sehingga hipotesis ke-1 teruji kebenarannya.

- b. Hipotesis 2: Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas teknik terhadap loyalitas nasabah KJKS Ben Iman Lamongan secara parsial.

Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi pada variabel kualitas teknik (X_1) adalah positif, nilai t_{hitung} yang dihasilkan 2,936 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan kurang dari 5% ($sig=0,019$). Hal ini berarti variabel kualitas teknik (X_1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

- c. Hipotesis 3: Ada pengaruh yang negatif dan tidak signifikan antara variabel kualitas fungsional terhadap loyalitas nasabah KJKS Ben Iman Lamongan secara parsial.

Hasil uji t menunjukkan bahwa koefisien regresi pada variabel kualitas fungsional (X_2) adalah negatif, nilai t_{hitung} yang dihasilkan -0,171 dengan tingkat signifikan yang dihasilkan lebih

dari 5% ($\text{sig}=0,868$). Hal ini berarti variabel kualitas fungsional (X_2) secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).