



BAB IV

PAPARAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Berdirinya BTM Surya Dana

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam lembaga keuangan berbasis syariah. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh lembaga konvensional (bank, koperasi, pegadaian, asuransi, dan pasar modal) dalam kondisi kritis. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitulasi sebagian besar lembaga konvensional. Kemudian lahirnya Undang-Undang tahun 1998 tentang perbankan atas perubahan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 telah memberi peluang bagi lembaga keuangan syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan lembaga keuangan beroperasi sepenuhnya secara syariah.

Bermula dari fenomena dan kejadian tersebut serta dari keinginan untuk merealisasikan konsep perekonomian Islam sekaligus untuk pembinaan pemuda dan pemudi Islam dalam bidang ekonomi khususnya lembaga keuangan mikro syari'ah, maka Yayasan Baitul Maal PP Muhamadiyah provinsi Jawa Timur mendirikan BTM



Surya Dana sebagai sebuah komunitas Lembaga Keuangan Mikro Syariah di Kecamatan Campurdarat.

Jumat 30 Juni adalah hari didirikannya BTM Surya Dana. Kemudian tanggal 3 Juli 2000 merupakan hari pertama beroperasinya BTM Surya Dana. Kelahiran BTM Surya Dana ini merupakan buah bersama dari Yayasan Baitul Maal PP Muhammadiyah, pimpinan wilayah Muhammadiyah Provinsi Jawa Timur, ORMAS Muhammadiyah Kabupaten Tulungagung, serta masyarakat Kecamatan Campurdarat yang memandang pentingnya kehadiran lembaga keuangan yang berasaskan syariah.

BTM Surya Dana merupakan lembaga keuangan yang mengkombinasikan idealisme usaha, nilai *syar'i*, serta nilai kemanusiaan (khususnya masyarakat menengah ke bawah) yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha, nilai *syar'i*, dan nilai kemanusiaan itulah yang menjadi salah satu keunggulan BTM Surya Dana sebagai alternative jasa keuangan di Kota Tulungagung.

2. Visi, dan Misi BTM Surya Dana

a. Visi : Menjadi KJKS terbaik di Tulungagung dengan dukungan manajemen dan Sumber Daya Manusia yang profesional serta memberikan nilai tambah kepada pemerintah daerah dan masyarakat.

b. Misi :

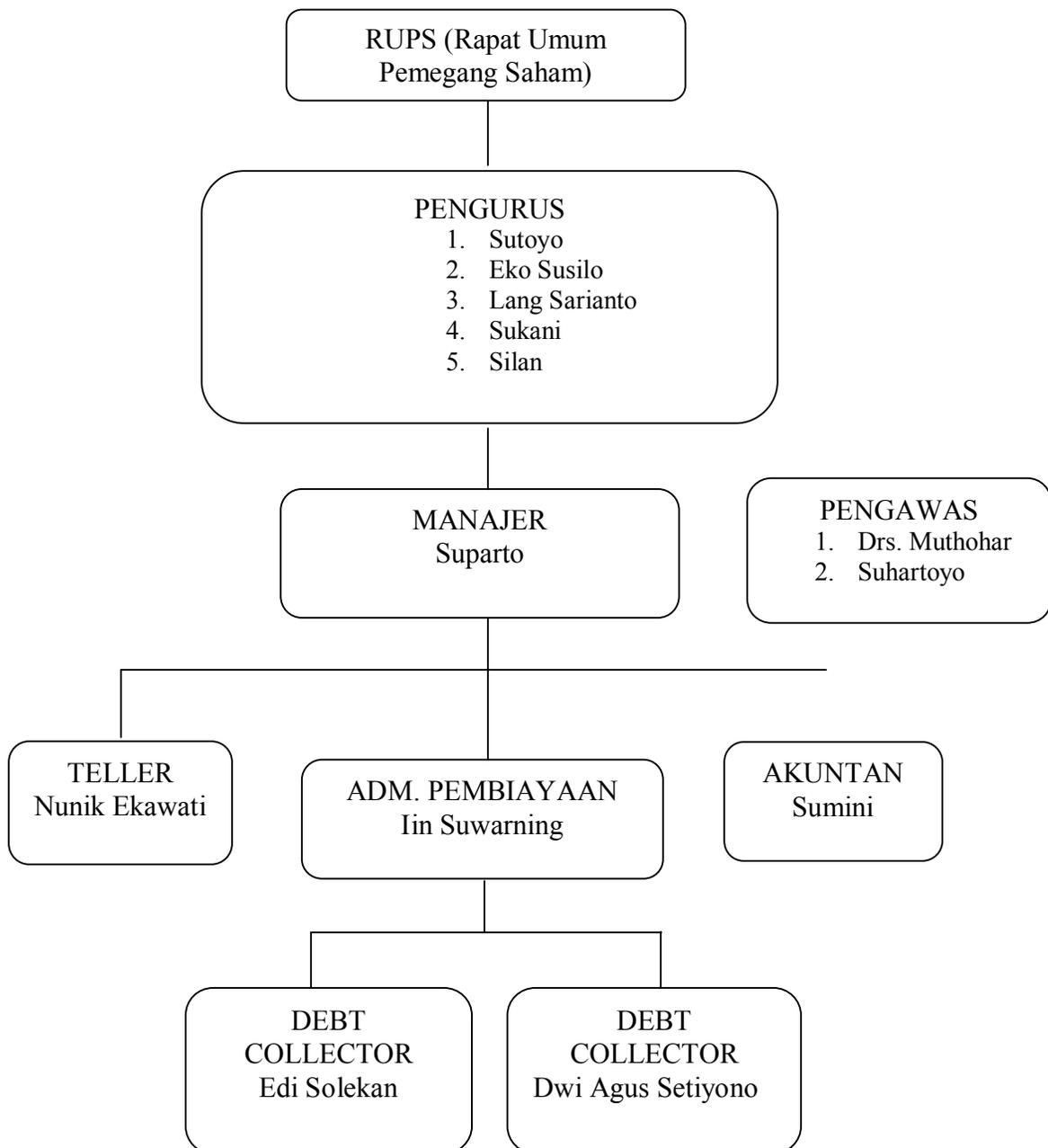
- 1) Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan yang berkesinambungan.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana dan penyaluran dana pada segmen UMKM.

- 3) Menyelenggarakan bank sesuai operasional KJKS yang menerapkan prinsip syariah murni.

3. Struktur Organisasi

Gambar. 4.1

Struktur Organisasi



4. Daftar Pemegang Saham

Tabel 1.1

Daftar Pemegang Saham

NO	NAMA	ALAMAT	NOMINAL
1	Sutoyo	Dk. Sawahan, Ds. Gamping	300.000.000
2	Sumiatin	Ds. Beji, Kec. Boyolangu	30.000.000
3	Komsiyah	Besole	20.000.000
4	Suparno	Besole, RT 03/04	23.000.000
5	Djuli	Besole, RT 01/04	10.000.000
6	Sukani	Besole, RT 01/01	10.000.000
7	Silan	Besole, RT 01/01	10.000.000
8	PCM	Campurdarat	9.650.000
9	Lang Satrianto	Ds. Pojok, RT 01/01	15.000.000
10	Suwaji	Ds, Kesambi, Kec. Bandung	5.000.000
11	Sutiasni	Dk. Blumbung, RT 03/07	3.000.000
12	Abdulllah	Campurdarat	3.100.000
13	Sulistiyah	Dk. Brombong, Ds. Besole	2.500.000
14	Muthohar	Campurdarat	2.000.000
15	Kunesi	Dk. Kuntul RT 01/01	1.000.000
16	Suhartono	Campurdarat	400.000
17	Ilham Ainurofik	Dk. Kauman, RT 03/01	850.000
18	Surtini(Sumardji)	Dk. Kauman, RT 03/01	800.000
19	Nyoto Hadi	Dk. Macanbang, RT 01/01	200.000
20	Hendro Anggoro	Ds. Gedangan, RT 06/01	1.000.000
21	Suhilal	Dk. Kauman, RT 04/01	100.000
22	Siti Chodijah	Dk. Kauman, RT 03/01	250.000

23	Baitul Mal	Campurdarat	3.500.000
24	BU Is	Campurdarat	100.000
25	H. M. Roni Cahyadi	Campurdarat	50.000
26	Bu Yaudi	Campurdarat	50.000
27	M. Ghofur Fuadi	Ds. Ngentrong	500.000
TOTAL SAHAM			452.050.000

B. Analisis Deskriptif Responden

1. Tangapam Responden

Tanggapan responden terhadap kuesioner yang diberikan peneliti nampak pada jawaban responden. Dalam analisis ini akan diuraikan mengenai kecenderungan pendapat dan tanggapan dari anggota BTM Surya Dana selaku responden dalam penelitian ini. Pernyataan-pernyataan responden mengenai variabel penelitian dapat dilihat pada jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan peneliti.

a. Tanggapan Responden Terhadap Seluruh Kuesioner

TABEL 4.2

Hasil Kuesioner Responden

No	Pernyataan	Jawaban	
		Iya	Tidak
1	Penampilan petugas selalu rapi dan bersih	95	5
2	Ruang tunggu anggota bersih dan nyaman	92	8
3	Semua jenis formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh	86	14
4	Bank tidak pernah melakukan salah	92	8



	pencatatan uang tabungan maupun pembayaran hutang		
5	Selalu memberikan pelayanan sesuai janji	91	9
6	Petugas selalu menangani masalah dengan tepat sasaran	94	6
7	Petugas selalu memperhatikan kebutuhan anggota dengan sungguh-sungguh	86	14
8	Petugas selalu mendengar keluhan anggota dengan seksama	82	18
9	Petugas tidak pernah menunjukkan kesan sibuk ketika menyambut anggota	95	5
10	Kesediaan petugas dalam melakukan layanan dengan cepat dan tanggap	72	28
11	Petugas selalu merespon permintaan anggota dengan cepat	85	15
12	Petugas melayani anggota tanpa memandangi status social	72	28
13	Petugas merupakan orang yang jujur dan dapat dipercaya	82	18
14	BTM Surya Dana menggunakan sistem yang islami	93	7
15	Petugas merupakan orang-orang yang berpengalaman dan kompeten di bidangnya	85	15
16	Saya merasa nyaman berada di BTM Surya Dana	95	5
17	Petugas sangat cekatan dan teliti dalam melayani anggota	92	8
18	Saya merasa aman melakukan transaksi di BMT Surya Dana	86	14
19	Saya merasa petugas merupakan orang yang ramah dan baik hati	92	8
20	Prosedur permohonan transaksi mudah dan cepat (tabungan, pinjaman, dan transaksi lainnya)	91	9
21	Saya mengatakan hal positif kepada orang/pihak lain mengenai BTM Surya Dana	81	19



22	Saya merekomendasikan kepada pihak lain untuk melakukan transaksi ke BTM Surya Dana ketika berminat untuk bertransaksi	95	5
23	BTM Surya Dana merupakan pilihan terbaik saya ketika memilih lembaga keuangan	71	29
24	Saya akan ke BTM Surya Dana lagi ketika ingin melaksanakan transaksi	84	16
25	Saya tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya walaupun menawarkan produk-produk baru	72	28

b. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 100 orang terhadap item pernyataan kualitas layanan yang meliputi 5 dimensi, yaitu bukti fisik, kehandalan, empati, daya tanggap, dan jaminan sebanyak 15 item. Dari data kuesioner yang terdapat pada lampiran dapat dilihat deskripsi tanggapan responden pada setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Deskripsi Tanggapan Responden
Terhadap Kualitas Layanan

1	Penampilan petugas selalu rapi dan bersih	95	5
2	Ruang tunggu anggota bersih dan nyaman	92	8
3	Semua jenis formulir yang diperlukan selalu tersedia dan mudah diperoleh	86	14
4	Bank tidak pernah melakukan salah pencatatan uang tabungan maupun pembayaran hutang	92	8
5	Selalu memberikan pelayanan sesuai	91	9



	janji		
6	Petugas selalu menangani masalah dengan tepat sasaran	94	6
7	Petugas selalu memperhatikan kebutuhan anggota dengan sungguh-sungguh	86	14
8	Petugas selalu mendengar keluhan anggota dengan seksama	82	82
9	Petugas tidak pernah menunjukkan kesan sibuk ketika menyambut anggota	95	95
10	Kesediaan petugas dalam melakukan layanan dengan cepat dan tanggap	72	28
11	Petugas selalu merespon permintaan anggota dengan cepat	85	15
12	Petugas melayani anggota tanpa memandangi status social	72	28
13	Petugas merupakan orang yang jujur dan dapat dipercaya	82	18
14	BTM Surya Dana menggunakan sistem yang islami	93	7
15	Petugas merupakan orang-orang yang berpengalaman dan kompeten di bidangnya	85	15

- 1) Berdasarkan data dari Tabel IV.1 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 95 orang atau 95 % menjawab setuju atas item pernyataan bahwa karyawan selalu tampil rapi dan bersih. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa nyaman dengan penampilan petugas.
- 2) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 92 orang atau 92 % menjawab atas item pernyataan ruang tunggu BTM Surya Dana bersih dan nyaman. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa nyaman ketika berada di ruang tunggu.



- 3) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 86 orang atau 86 % menjawab setuju atas item pernyataan semua jenis formulir yang yang dibutuhkan responden selalu tersedia di tempatnya. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa selalu mendapat informasi dar keberadaan formulir.
- 4) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 92 orang atau 92 % menjawab setuju atas item pernyataan BTM Surya Dana tidak pernah melakukan pencatatan keuangan. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden percaya terhadap pencatatan yang dilakukan BTM Surya Dana.
- 5) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 91 orang atau 91 % menjawab setuju atas item pernyataan BTM Surya Dana selalu memberikan layanan sesuai janji. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden percaya terhadap janji yang diberikan BTM.terhadap masalah yang ada.
- 6) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 94 orang atau 94 % menjawab setuju atas item petugas selalu menjawab pertanyaan tepat sasaran. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa petugas merupakan orang yang handal dalam pengetahuan tentang BTM.
- 7) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 86 orang atau 86 % menjawab setuju atas item pernyataan petugas



selalu memperhatikan kebutuhan responden dengan seksama. . Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa bahwa petugas [eduli terhadap mereka.

- 8) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 82 orang atau 82 % menjawab setuju atas item pernyataan petugas selalu mendengarkan keluhan anggota dengan seksama. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa petugas memperhatikan ketidaknyamanan anggota.
- 9) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 95 orang atau 95 % menjawab setuju atas item pernyataan bank tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut anggota. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa petugas selalu menghargai dan menunjukkan sikap ramah tamah terhadap anggota.
- 10) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 72 orang atau 72 % menjawab atas item pernyataan petugas bersedia memberi layanan dengan cepat dan tanggap Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa petugas sangat responsive dalam melayani anggota.
- 11) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 85 orang atau 85 % menjawab atas item pernyataan petugas selalu merespon permintaan anggota dengan cepat. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa petugas sangat mengutamakan kebutuhan anggota.
- 12) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 72 orang atau 72 % menjawab atas item pernyataan petugas tidak



pernah membedakan anggota berdasarkan status sosial. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa petugas tidak pernah membedakan siapapun anggota yang datang ke BMT Surya Dana.

- 13) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 82 orang atau 82 % menjawab setuju atas item petugas merupakan orang yang jujur dan dapat dipercaya. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden dengan BMT Surya Dana terhadap uang yang disimpan di sana.
- 14) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 93 orang atau 93 % menjawab setuju atas item pernyataan BMT Surya menggunakan sistem yang professional. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa aman dari kerugian menitipkan uang mereka di BMT Surya Dana.
- 15) Berdasarkan data dari tabel IV.1 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 85 orang atau 85 % menjawab setuju atas item pernyataan petugas merupakan orang-orang yang kompeten dan pengalaman di bidangnya. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa aman atas kemampuan petugas BMT dalam menjaga uangnya.

c. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Anggota

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 100 orang terhadap item pernyataan kepuasan anggota sebanyak 5 item. Dari data kuesioner yang terdapat pada lampiran dapat dilihat deskripsi tanggapan responden pada setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :



Tabel 4.3
Deskripsi Tanggapan Responden
Terhadap Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya merasa nyaman berada di BMT Surya Dana	95	5
2	Petugas sangat cekatan dan teliti dalam melayani anggota	92	8
3	Saya merasa aman melakukan transaksi di BMT Surya Dana	86	14
4	Saya merasa petugas merupakan orang yang ramah dan baik hati	92	18
5	Prosedur permohonan transaksi mudah dan cepat (tabungan, pinjaman, dan transaksi lainnya)	91	19

- 1) Berdasarkan data dari tabel IV.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 95 orang atau 95 % menjawab setuju atas item pernyataan anggota nyaman berada di BMT. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa fasilitas yang diberikan oleh BTM Surya Dana memberikan rasa nyaman anggota.
- 2) Berdasarkan data dari tabel IV.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 92 orang atau 92 % menjawab setuju atas item pernyataan BTM Suerya Dana memberikan segala aspek kualitas layanan yang baik terhadap responden. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa senang terhadap layanan yang telah diberikan.
- 3) Berdasarkan data dari tabel IV.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 86 orang atau 86 % menjawab setuju atas item



pernyataan BTM Surya Dana benar-benar telah membantu keuangan anda. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa tertolong oleh bantuan yang diberikan BTM Surya Dana.

- 4) Berdasarkan data dari tabel IV.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 92 orang atau 92 % menjawab setuju atas item pernyataan BTM Surya Dana telah memenuhi harapan anggota. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa harapan mereka sebelum datang ke BTM terpenuhi setelah mereka datang ke BTM.
- 5) Berdasarkan data dari tabel IV.2 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 91 orang atau 91 % menjawab setuju atas item pernyataan kinerja manajemen secara keseluruhan telah memberikan kepuasan bagi anggota. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa puas terhadap kinerja BTM Surya Dana.

d. Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Anggota

Tabel 4.4
Deskripsi Tanggapan Responden
Terhadap Loyalitas Anggota

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya mengatakan hal positif kepada orang/pihak lain mengenai BTM Surya Dana	81	19
2	Saya merekomendasikan kepada pihak lain untuk melakukan transaksi ke BTM Surya Dana ketika berminat untuk bertransaksi	95	5
3	BTM Surya Dana merupakan pilihan	71	29



	terbaik saya ketika memilih lembaga keuangan		
4	Saya akan ke BTM Surya Dana lagi ketika ingin melaksanakan transaksi	84	16
5	Saya tidak akan beralih terhadap lembaga keuangan lainnya walaupun menawarkan produk-produk baru	72	28

- 1) Berdasarkan data dari tabel IV.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 81 orang atau 81 % menjawab setuju atas item pernyataan responden mengatakan hal positif tentang BTM kepada pihak lain. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa informasi tentang BTM perlu diinformasikan kepada pihak lain.
- 2) Berdasarkan data dari tabel IV.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 95 orang atau 95 % menjawab setuju atas item pernyataan responden akan merekomendasikan rang lain untuk bertransaksi di BTM Surya Dana. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa orang lain juga harus merasakan transaksi di BTM Surya Dana.
- 3) Berdasarkan data dari tabel IV.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 71 orang atau 71 % menjawab setuju atas item pernyataan BTM Surya Dana merupakan pilihan terbaik responden. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa pilihan mereka tidak salah dalam memilih BTM sebagai tempat transaksi kebutuhan keuangan mereka.



- 4) Berdasarkan data dari tabel IV.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 84 orang atau 84 % menjawab setuju atas item pernyataan responden akan melakukan transaksi di BTM Surya Dana lagi. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa telah beruntung bertransaksi di BTM Surya Dana. Oleh karena itu timbul keinginan untuk bertransaksi lagi di BTM.
- 5) Berdasarkan data dari tabel IV.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 72 orang atau 72 % menjawab setuju atas item pernyataan responden tidak akan beralih ketika ada tawaran-tawaran baru dari lembaga- keuangan lainnya. Hal ini berarti bahwa sebagian besar responden merasa setia kepada BTM Surya Dana walaupun banyak tawaran-tawaran baru dari lembaga keuangan yang lain.

C. Uji Statistik

1. Uji Validitas

Pengujian pada item – item pertanyaan yang diujikan pada responden diuji dengan uji validitas. Teknik analisis yang digunakan dalam uji validitas dilakukan dengan menggunakan *pearson correlation* dengan menggunakan bantuan *software SPSS for window Versi 17*. Dari hasil uji validitas didapatkan hasil sebagai berikut :



Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas

Item	<i>Pearson Correlation</i>	Signifikasi
X1.1	0,527	0,000
X1.2	0,250	0,012
X1.3	0,593	0,000
X1.4	0,414	0,000
X1.5	0,333	0,001
X1.6	0,355	0,000
X1.7	0,593	0,000
X1.8	0,484	0,000
X1.9	0,527	0,000
X1.10	0,509	0,000
X1.11	0,465	0,000
X1.12	0,509	0,000
X1.13	0,368	0,000
X1.14	0,298	0,003
X1.15	0,465	0,000
X2.1	0,538	0,000
X2.2	0,499	0,000
X2.3	0,766	0,000
X2.4	0,305	0,002
X2.5	0,754	0,000
Y1.1	0,699	0,000
Y1.2	0,460	0,000
Y1.3	0,577	0,000
Y1.4	0,679	0,000
Y1.5	0,625	0,000

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid, karena setiap item pertanyaan yang menjadi indicator masing-masing item pertanyaan memiliki nilai $e < 0, 10$

Dari hasil pengujian validitas sebelumnya, terdapat item yang tidak valid yaitu item pertanyaan X1.6 pada variabel kepuasan anggota. Hal ini terjadi karena



diperkirakan item tersebut tidak dibutuhkan oleh variabel kepuasan anggota dikarenakan 5 item yang sudah bisa mewakili pertanyaan dari variabel kepuasan anggota. Sehingga pada penelitian ini item pertanyaan tersebut dihilangkan.

2. Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui konsistensi item-item pertanyaan yang digunakan. Untuk mengukur reliabilitas dari instrument penelitian ini dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Dari hasil pengujian reliabilitas variabel dengan menggunakan bantuan program *SPSS 17 for Windows* didapatkan nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 5.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Kualitas layanan	0,716
Kepuasan anggota	0,506
Loyalitas Anggota	0,547

Dari Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa semua variabel utama yang digunakan dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang dapat diterima, ditunjukkan dengan nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,50. Dengan demikian bahwa instrument dalam semua variabel yang dipakai dalam penelitian ini adalah reliabel.

3. Uji Regresi Berganda

Tabel 5.3
Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (b)	Signifikasi
Kualitas layanan (X1)	1,202	0,000
Kepuasan anggota (X2)	-0,335	0,000

a. $b_1 = 1,202$ berarti kualitas layanan mempengaruhi loyalitas anggota sebesar 120,2% atau berpengaruh positif yang artinya jika ketanggapan ditingkat lebih baik lagi 1%, maka kepuasan konsumen akan naik sebesar 120,2 %, sebaliknya jika kualitas layanan diturunkan 1% maka kepuasan konsumen akan turun sebanyak 120,2 %.

b. $b_2 = -0.335$ berarti kehandalan tidak mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 33,5% atau berpengaruh negatif, yang artinya jika kehandalan ditingkatkan lebih baik lagi 1 % maka kepuasan konsumen tidak akan naik sebesar 33,5%, sebaliknya jika kehandalan diturunkan 1% maka kepuasan konsumen tidak akan turun sebanyak 33,5%.

4. Uji Determinan

Besarnya presentase variabel terikat mampu dijelaskan oleh variabel bebas (koefisien determinasi) ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R Square* (R^2) yaitu sebesar 0,563 menggunakan R^2 karena variabel bebas dalam penelitian ini lebih dari 1, maka dalam hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas anggota mampu dijelaskan oleh

kualitas layanan dan kepuasan anggota dengan nilai sebesar 56,3%, sedangkan sisanya sebesar 43,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. Uji F

Uji F merupakan alat uji statistik untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas yaitu kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap variabel terikat yaitu loyalitas anggota secara simultan.

Tabel 5.5

Hasil Uji F

H_3	F_{Hitung}	Sign. F	F_{Tabel}
Kualitas layanan dan kepuasan anggota secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas anggota	64,650	0,000	2,79

Berdasarkan table hasil uji F di atas dapat diketahui bahwa H_3 diterima dengan nilai F_{hitung} sebesar $(64,650) > F_{tabel}$. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas anggota.

6. Uji t

Uji t merupakan alat uji statistik untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas yaitu kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap variabel terikat yaitu loyalitas anggota secara parsial.

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel di bawah ini

Tabel 5.6
Hasil Uji t

Hipotesis	t_{hitung}	Sign.t	t_{tabel}
Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas anggota (H_1)	9,468	0,000	2,00
Kepuasan anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota (H_2)	-3,945	0,000	2,00

- a. Variabel kualitas layanan memiliki nilai $t_{hitung} 9,468 > t_{tabel} 2,00$ dan nilai signifikan sebesar 0,000, sehingga dapat diasumsikan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas anggota.
- b. Variabel kepuasan anggota memiliki nilai $t_{hitung} -3,945 < t_{tabel} 2,00$ dan nilai signifikan sebesar 0,000, sehingga dapat diasumsikan bahwa variabel kepuasan anggota tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas anggota.

D. Pembahasan

Berikut adalah pembahasan untuk setiap hipotesis dalam penelitian ini:

1. Hipotesis 1

H_1 : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5.6,



dimana nilai t_{hitung} kualitas pelayanan pada loyalitas anggota signifikan pada $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 didukung. Hal itu menjelaskan secara statistik bahwa kualitas pelayanan memang mempunyai pengaruh signifikan pada loyalitas anggota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Dana, maka anggota akan semakin loyal untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya. Hasil ini sesuai penelitian Selnes dalam karsono, yaitu loyalitas dapat terbentuk apabila anggota merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diterima dan berniat untuk terus melanjutkan hubungan.⁶⁰ Sedangkan menurut Kotler kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota, persepsi anggota terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.⁶¹

هَلْ جَزَاءُ الْإِحْسَانِ إِلَّا الْإِحْسَانُ ۝

“Tidak ada balasan kebaikan kecuali kebaikan (pula)”.

Ayat di atas dijelaskan bahwasanya tidak ada balasan kepada seseorang yang melakukan kebaikan, selain balasan kebaikan pula padanya. Dari penjelasan tersebut juga dapat disimpulkan berkaitan dengan penelitian ini, bahwasanya ketika BTM Surya Dana memberikan layanan yang berkualitas kepada anggotanya, maka anggota

⁶⁰ Selnes (1993) dalam Karsono, “*Pengaruh Kualitas Layanan*”, 21

⁶¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 65



pun juga akan merespon dengan ha yang baik pula, yaitu dengan cara loyal kepada BTM Surya Dana.

2. Hipotesis 2

H_1 : Kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5.6, dimana nilai t_{hitung} kualitas pelayanan pada loyalitas anggota signifikan pada $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 ditolak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Dana, maka anggota tidak akan semakin loyal untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya.

Penelitian ini sebenarnya membuktikan bahwa kebanyakan anggota merasa puas terhadap BTM Surya Dana, akan tetapi mereka tidak menjadi loyal walaupun merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa pemuasan anggota saja tidaklah memadai. Sebab, hanya anggota yang benar-benar puas saja (*delight*) yang akan loyal.⁶² Bahkan *delight* telah menjadi konstruk yang berbeda (ingin dibedakan) dengan kepuasan.⁶³ Hal ini juga didukung oleh Jones dan Sasser melalui pernyataannya bahwa anggota yang puas, tapi tidak benar-benar puas ternyata juga menyatakan rasa

⁶² Philip Kotler (2000) dalam Ellys Cornelia S., Nancy Veronica S., Endo Wijaya Kartika, Thomas S. Kaihatu, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas pelanggan Di 5ASEC Surabaya”, Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra (2008), 44

⁶³Raut (2002), dalam Ellys Cornelia S., Nancy Veronica S., Endo Wijaya Kartika, Thomas S. Kaihatu, “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas pelanggan Di 5ASEC Surabaya”, 39



tidak senangnya terhadap beberapa aspek dari suatu produk.⁶⁴ Konsekuensinya, perilaku pindah (*switching behavior*) dapat terjadi setiap saat.⁶⁵ Dengan demikian, kunci agar perusahaan tetap eksis adalah kemampuan perusahaan untuk mempertahankan anggotanya. Apabila anggota pergi, maka eksistensi perusahaan tidak diperlukan lagi, dan sebaliknya.

Dijelaskan dalam QS. Ar Rohman ayat 60:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

“Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, sambil mereka berkata: "Cukuplah Allah bagi kami Allah akan memberi kepada kami dari limpah kurniaNya, demikian juga Rasul-Nya sesungguhnya kami sentiasa berharap kepada Allah".

Sebagai seorang mu'min yang mengerti prinsip syariah memang seyogyanya kita harus berpuas hati (qona'ah) dengan apa yang sudah kita dapatkan. Akan tetapi sebagai suatu entitas usaha, kepuasan yang harus diprioritaskan oleh BTM Surya Dana bukanlah entitas itu sendiri melainkan kepuasan dari para anggota.

3. Hipotesis 3

H_3 : Kualitas Layanan dan Kepuasan anggota secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

⁶⁴ Jones dan Sasser (1997), dalam Budi Agustiono dan Sumarno, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang”, Jurnal STMIK PROVSI Semarang, 24

⁶⁵ *Ibid*



Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5.5, dimana nilai F_{hitung} kualitas pelayanan pada loyalitas anggota signifikan pada $F_{hitung} > F_{Tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 didukung. Hal itu menjelaskan secara statistik bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan anggota secara simultan memang mempunyai pengaruh signifikan pada loyalitas anggota. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota, ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh BTM Surya Dana serta kepuasan yang diterima anggota semakin meningkat, maka anggota akan semakin loyal untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan anggotanya.

وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ۖ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ۖ

“Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula”

Ayat di atas menjelaskan bahwasanya, ketika BTM Surya Dana melakukan suatu aksi terhadap anggota, maka aksi tersebut pasti akan menimbulkan akibat pula. Jadi ketika kualitas layanan yang diberikan oleh BTM Surya Dana bagus, serta terdapat rasa kepuasan anggota karena aksi pihak BTM Surya Dana, maka anggota pun juga sangat mungkin menjadi loyal karena anggota juga pasti melihat niat baik dari BTM Surya Dana sendiri. Begitu juga sebaliknya, ketika kualitas layanan dan kepuasan yang diterima oleh anggota buruk, maka respon yang diberikan oleh



anggota juga buruk. Perilaku seperti membicarakan keburukan suatu entitas juga merupakan salah satu tindakan lanjut akibat tidak senangnya pelanggan terhadap entitas tersebut. Oleh karena itu, BTM Surya Dana harus benar-benar memperhatikan tindakan-tindakan maupun kebijakan yang dilakukan mengenai anggotanya karena hal sekecil apapun akan berdampak pula pada perilaku anggota terhadap BTM.