

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum BMT Amanah Weleri

4.1.1 Sejarah Singkat BMT Amanah

Dewasa ini perbankan mempunyai peran yang sangat penting dalam kegiatan perekonomian. Kegiatan utama yang dilakukan perbankan adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Perbankan sebagai suatu lembaga yang mampu menjembatani antara pihak yang kelebihan dan yang membutuhkan dana. Dalam menjalankan fungsinya, menyalurkan dana dari masyarakat biasanya perbankan hanya menerima pengajuan pinjaman apabila terjadi keamanan dan keuntungan dari dana yang disalurkan tersebut. Sebagai konsekuensinya, bank melakukan seleksi yang ketat kepada setiap calon nasabah pengguna dana, sehingga akibatnya banyak kalangan ekonomi lemah yang tidak dapat memanfaatkan fasilitas dari bank contohnya para pengusaha kecil.

Kondisi yang semacam ini ternyata telah dimanfaatkan para rentenir dengan memberikan pinjaman kepada para pedagang kecil untuk keberlangsungan usahanya tetapi sebenarnya hal ini hanya akan menjerat mereka dengan bunga yang sangat tinggi. Kondisi ini

dialami sebagian besar pengusaha kecil di Indonesia contohnya di pasar-pasar tradisional.

Para pemerhati ekonomi islam telah berupaya memberdayakan ekonomi umat dengan mendirikan Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Namun, keberadaan BMI dan BPRS yang telah menggunakan sistem bagi hasil belum mampu menjangkau masyarakat lapisan bawah atau lapisan ekonomi lemah dikarenakan biaya operasi yang dibutuhkan terlalu tinggi.

BTM Amanah adalah lembaga keuangan yang berlandaskan syariat islam dengan sistem bagi hasil. BMT Amanah memberikan jasa pelayanan perkoperasian di Weleri kabupaten Kendal, yang berdiri pada tanggal 15 Mei 2006 dengan asset awal pendirian sebesar Rp. 150.000.000, hingga sampai dengan tahun ke 2011 ini asset mencapai \pm 1 milyar dengan jumlah karyawan tetap 3 orang, dan training 5 orang. Fungsi BMT amanah adalah sebagai mediasi antara orang yang punya dana (sohibul maal) dengan orang yang menjalankan sebuah usaha (mudhorib) yang ingin melakukan kemitraan sebuah usaha dengan system prifit shering. Karena pihak bank melihat peluang yang besar di daerah itu dan tempatnya juga strategis, tepatnya terletak di jl. Stasiun Weleri no.7 Kabupaten Kendal.

Adapun kepengurusan BMT Amanah sebagai berikut:

1. Direksi Utama : Jurek Wibisono, SE.
2. Kepala kantor Kas : Anwar Salafudin S.Pdi
3. Teller : Ani Sri Maryati
4. Costumer Servis : Edyzar S.E

4.1.2 Visi dan Misi BMT AMANAH

a. Visi

Membangun perekonomian islam yang kuat. Berlandaskan syariat islam dan mengingatkan jiwa kewirausahaan dengan landasan saling tolong menolong.

b. Misi

1. Membuka lapangan pekerjaan
2. Pembinaan dalam perekonomian dan kemitraan
3. Melakukan sosialisasi pendidikan yang mencakup disegala bidang.
4. Memberikan kesejahteraan kepada seluruh pengurus, pengelola, dan pemilik secara layak dalam kerangka norma moral islam.

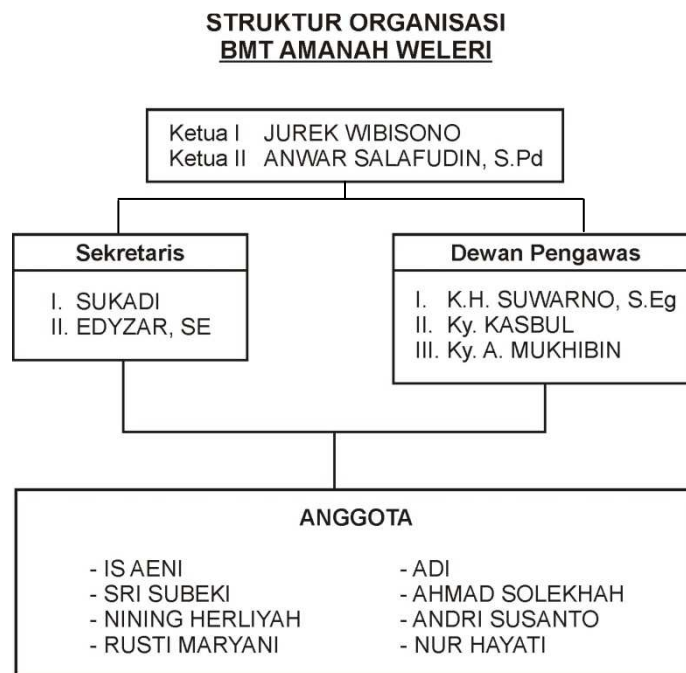
4.1.3 Struktur Organisasi BMT Amanah

Dalam menjalankan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan maka diperlukan struktur organisasi yang baik dan jelas,

sehingga dapat diketahui tugas masing-masing dan kesimpangsiuran dalam menjalani tugas dapat dihindari.

Adapun struktur organisasi BMT Amanah adalah sebagai berikut:

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi



4.1.4 Maksud dan Tujuan BMT

1. Memperkokoh ketahanan aqidah dari serbuan budaya dan ideologi yang tidak Islami dan mempererat serta meningkatkan ukhuwah Islamiyah.
2. Membantu peningkatan dan pengembangan ekonomi umat terutama ekonomi kecil dan menengah
3. Membantu masyarakat dalam menunaikan kewajiban agama secara materi (Zakat, Infak dan *Shodaqoh*)

4. Membentuk Jaringan ekonomi Islam yang menjadikan *rahmatan lil alamin* (kemakmuran bagi seluruh masyarakat)
5. Meraih kesuksesan dan keberkahan usaha berdasarkan prinsip *mu'amalah* Islamiyah.

4.1.5 Produk-produk BMT

1. Simpanan Amanah (SI. AMAN)

Adalah simpanan yang disediakan untuk umum baik perorangan maupun lembaga, penyimpanan dan pengambilan dapat dilakukan setiap saat, diakhir bulan akan mendapat bonus simpanan yang langsung dikreditkan kedalam tabungan.

2. Program Simpanan Haji

Adalah bentuk simpanan yang disediakan khusus bagi kaum muslimin dan muslimat yang berkeinginan untuk menunaikan ibadah haji. Setiap satu tahun sekali disediakan hadiah ibadah haji gratis dan bonus lainnya.

3. Program Simpanan Pendidikan

Adalah bentuk simpanan bagi masyarakat umum yang ingin melakukan simpanan untuk biaya pendidikan anak dimasa depan, penyimpanan dapat dilakukan sewaktu-waktu disediakan beasiswa setiap tahunnya bagi masyarakat yang membuka rekening simpanan.

4. Simpanan Hari Raya

Adalah jenis simpanan yang disediakan untuk masyarakat umum yang ingin melakukan simpanan guna persiapan hari raya, simpanan dilakukan setiap saat, sedangkan pengambilan dilakukan menjelang hari rayanya (H minus sebulan)

5. Simpanan Qurban

Dalah jenis simpanan yang disediakan untuk masyarakat umum yang ingin melakukan simpanan untuk berqur'ban, penyimpanan dilakukan setiap sat, adapun penganbilan dilakukan menjelang hari raya idul adha (H minus sebulan)

6. Program Investasi Prima

Adalah jenis simpanan untuk masyarakat umum, masyarakat umum yang berfungsi sebagai simpanan sekaligus sebagai investasi.

Fungsi simpanan: dana anda kana man dan waktu pengambilan ditentuksn sendiri sesuai keinginan.

Fungsi investasi: dana anda kan berkembang waktu demi waktu, karena tiap bulan akan mendapatkan bagi hasil.

4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Responden

4.2.1 Deskriptif Data Penelitian

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara membagikan angket tertutup yang telah disediakan oleh peneiti langsung kepada responden yang berhasil ditemui secara random. Aket disebarakan

kepada para nasabah Baitul Maal Watamwil (BMT) Amanah Weleri secara langsung selama 14 hari yaitu pada hari senin tanggal 30 April sampai 16 Mei. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan selama 14 hari ini, peneliti berhasil mengumpulkan respon responden sebanyak 87 responden, sehingga pemenuhan standart minimal sampel yang dapat mewakili populasi sudah terpenuhi dan data dapat diproses ketahap selanjutnya. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

4.2.2 Deskriptif Responden

Data deskriptif responden digunakan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang dapat memberikan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Penyajian data deskriptif penelitian ini bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti membagi karakteristik responden menjadi 4 bagian:

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin nasabah BMT Amanah

Weleri yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

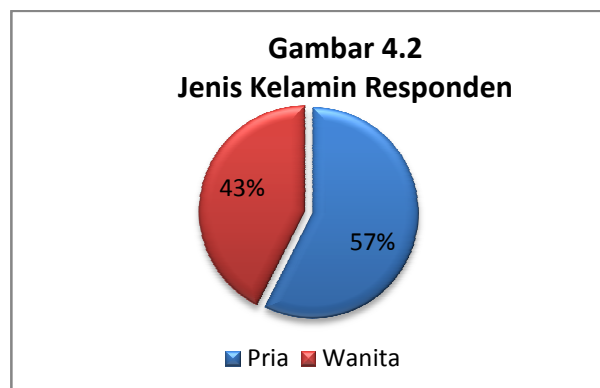
Jenis Kelamin Responden

		Sex			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	50	57.5	57.5	57.5
	Wanita	37	42.5	42.5	100.0
Total		87	100.0	100.0	

Sumber: Data yang diolah, 201

Terlihat dari pada tabel 4.1 diketahui bahwa jenis kelamin nasabah BMT Amanah Weleri yang diambil sebagai responden didominasi oleh responden pria. Jenis kelamin pria yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 50 orang atau 57,5%. Sedangkan sisanya 42,5% responden adalah berjenis kelamin wanita yaitu dengan frekuensi sebanyak 37 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi jenis kelamin yang dapat peneliti peroleh:



2. Pekerjaan Responden

Data mengenai pekerjaan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu: pelajar/mahasiswa, PNS, Wiraswasta, swasta, dan lainnya. Adapun data mengenai pekerjaan nasabah BMT Amanah Weleri yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

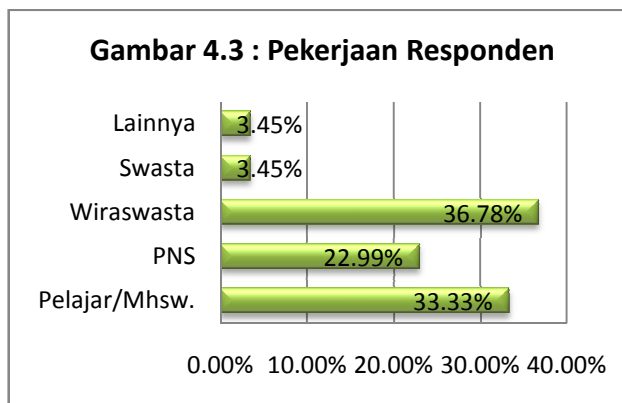
Pekerjaan Responden

		Job			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mhsw.	29	33.3	33.3	33.3
	PNS	20	23.0	23.0	56.3
	Wiraswasta	32	36.8	36.8	93.1
	Swasta	3	3.4	3.4	96.6
	Lainnya	3	3.4	3.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Data yang diolah 2010

Terlihat dari pada tabel 4.2 diketahui bahwa pekerjaan nasabah BMT Amanah Weleri yang diambil sebagai responden mayoritas adalah pekerja wiraswasta yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 32 orang atau 36,6 %. Sedangkan pelajar/mahasiswa 29 orang atau 33,3% responden, PNS 20 arang atau 23.0%, dan swasta 3 orang atau 3.4%.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi pekerjaan yang dapat peneliti peroleh:



3. Usia Responden

Data mengenai umur responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu dari umur kurang dari 20 tahun, 20 s/d 30 tahun, 30,1 s/d 40 tahun, 40,1 s/d 50 tahun, dan diatas 50 tahun. Adapun data mengenai umur nasabah BTN Syariah Semarang yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3

Umur Responden

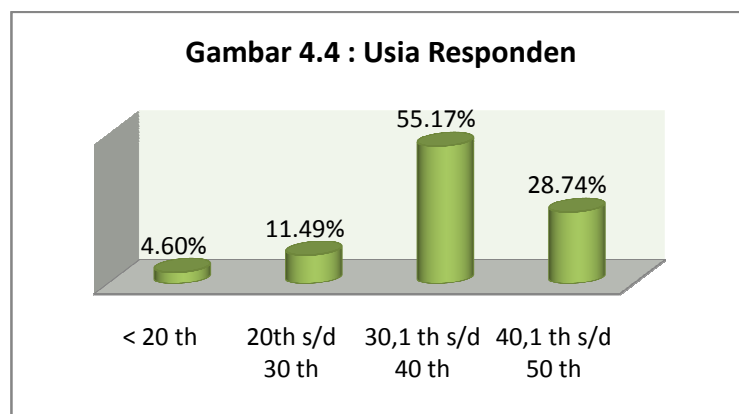
		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 th	4	4.6	4.6	4.6
	20th s/d 30 th	10	11.5	11.5	16.1
	30,1 th s/d 40 th	48	55.2	55.2	71.3
	40,1 th s/d 50 th	25	28.7	28.7	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Data yang diolah 2011

Terlihat dari tabel 4.3 ini memperlihatkan bahwa Nasabah pada BMT” AMANAH” Weleri yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 30-40 tahun. Berdasarkan tabel tersebut,

memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 30-40 tahun sebanyak 48 orang, sedangkan yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 4 orang dan yang berusia 40-50 tahun sebanyak 25 orang. Dari keterangan di atas tidak ada responden yg berusia lebih dari 50 tahun.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi usia responden yang dapat peneliti peroleh:



4. Tingkat Pendidikan

Data mengenai pendidikan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu tamat SMP, SMU, diploma, strata satu, dan lainnya. Adapun data mengenai tingkat pendidikan nasabah BMT Amanah Weleri yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut

Tabel 4.4

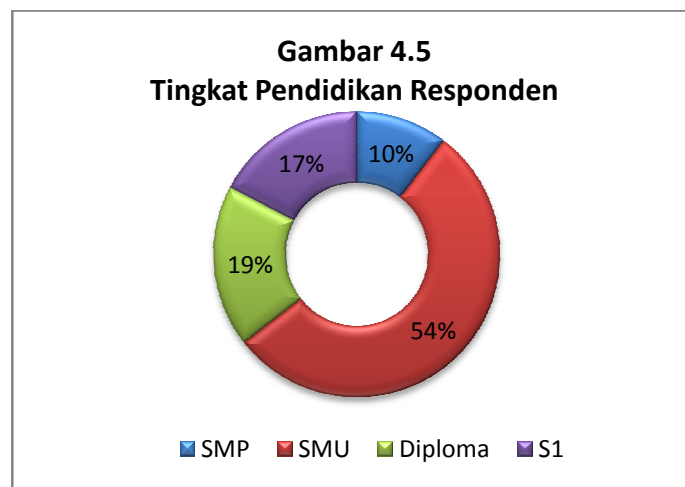
Tingkat Pendidikan Responden

		Graduated			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	9	10.3	10.3	10.3
	SMU	47	54.0	54.0	64.4
	Diploma	16	18.4	18.4	82.8
	S1	15	17.2	17.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : Data yang diolah 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 memperlihatkan bahwa yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMU. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMU sebanyak 47 orang, sedangkan yang berpendidikan Diploma sebanyak 16 orang, S1 sebanyak 15 orang dan SMP sebanyak 9 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar porsi dari deskripsi pendidikan responden yang dapat peneliti peroleh:



4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan apakah kuesioner yang ada dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian secara tepat. Dari hasil pengujian validitas kuesioner yang terdapat dalam angket akan dapat diketahui sejauh mana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian atau tidak.

Adapun metode yang digunakan dalam pengujian validitas adalah dengan uji signifikansi yang membandingkan r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-k-1$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah variabel independen dan 1 adalah konstanta. Apabila r_{hitung} untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Dalam penelitian ini, diketahui jumlah n adalah 87 sampel dan k adalah 1 (kualitas pelayanan) sehingga besarnya df adalah $87 - 1 - 1 = 85$ dengan α 0.05 ($\alpha=5\%$), didapat r_{tabel} 0,213 apabila r_{hitung} lebih besar ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan sebaliknya apabila ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka, pertanyaan tersebut tidak valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Corrected item total Correlation (r_{hitung})	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	q1	0,506	0,213	Valid
	q2	0,799	0,213	Valid
	q3	0,516	0,213	Valid
	q4	0,654	0,213	Valid
	q5	0,754	0,213	Valid
	q6	0,804	0,213	Valid
	q7	0,661	0,213	Valid
	q8	0,750	0,213	Valid
	q9	0,392	0,213	Valid
	q10	0,621	0,213	Valid
	q11	0,731	0,213	Valid
	q12	0,733	0,213	Valid
	q13	0,696	0,213	Valid
	q14	0,659	0,213	Valid
	q15	0,742	0,213	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	q16	0,571	0,213	Valid
	q17	0,733	0,213	Valid
	q18	0,724	0,213	Valid
	q19	0,866	0,213	Valid

Sumber data : output SPSS yang diolah, 2011

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai r_{hitung} pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item memiliki r hitung lebih besar dan positif dibanding r tabel untuk $(df) = 87 - 1 - 1 = 85$ dan alpha 0,05 dengan uji dua sisi didapat r tabel sebesar 0,213, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari kedua variable independen X, dan variabel dependen Y adalah valid.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 ($> 0,60$).

Hasil pengujian uji reliabilitas instrument menggunakan alat bantu olah statistik SPSS versi 18.00 *for windows* dapat diketahui sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
X	15 item	0,913	Reliabel
Y	4 item	0,702	Reliabel

Sumber Data: output SPSS, 2011

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,60 ($\alpha > 0,60$), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X dan Y adalah reliabel. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan kejenjang selanjutnya.

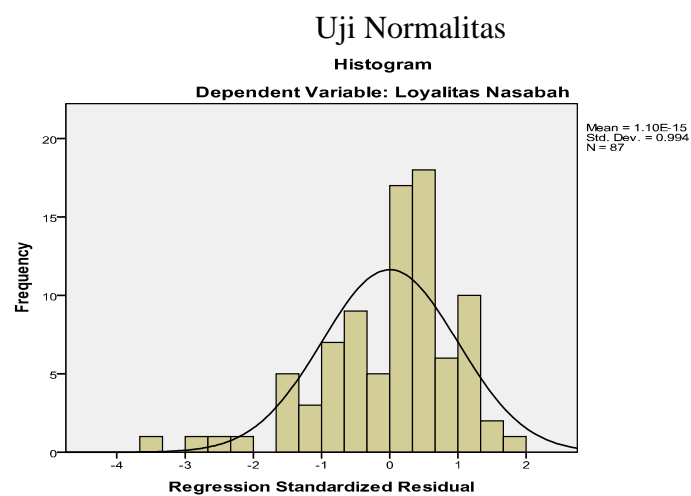
4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengujinya dapat digunakan *normal probability plot*. Apabila grafik

menunjukkan penyebaran data yang berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

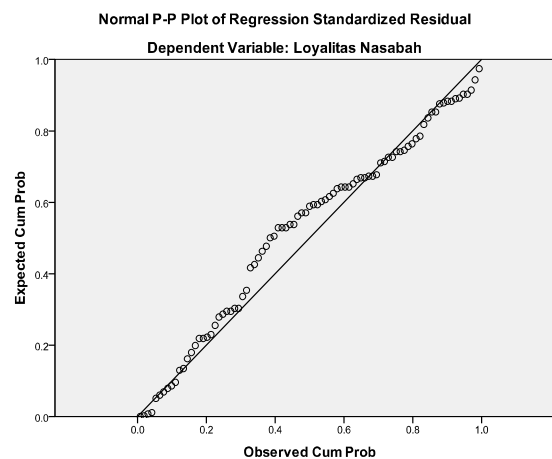
Berdasarkan hasil analisis data dengan SPSS diperoleh grafik sebagai berikut :

Gambar 4.6



Sumber :Data primer yang diperoleh, 2011

Gambar 4.7
Normal Probability Plot



Sumber :Data primer yang diperoleh, 2011

Berdasarkan gambar grafik *normal probability plot* dapat diketahui bahwa sebaran titik-titik di sekitar garis diagonal yang berarti data tersebut berdistribusi normal sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi loyalitas nasabah berdasarkan masukan variabel independennya (kualitas pelayanan).

4.5 Deskriptif Variabel Penelitian

Penyajian data deskriptif variabel penelitian bertujuan agar dapat dilihat tanggapan-tanggapan responden dalam penelitian tersebut. Data deskriptif yang menggambarkan tanggapan responden merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian.

4.5.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan BMT Amanah Weleri

Agar lebih memudahkan untuk dipahami, maka dalam analisis penelitian disini digunakan penskoran dalam mendeskripsikan persentase variabel nasabah terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak BMT Amanah Weleri.

Adapun penskoran digunakan kriteria sebagai berikut :

Deskriptif presentase:

$$\text{Prosentase maksimal} = (75 : 75) \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Prosentase minimal} = (15 : 75) \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Rentang} = 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Interval} = 80\% : 5 = 16\%$$

Deskriptif data tanggapan responden:

$$\text{Nilai maksimal} = 15 \times 1 \times 5 = 75$$

$$\text{Nilai minimal} = 15 \times 1 \times 1 = 15$$

$$\text{Rentang} = 75 - 15 = 60$$

$$\text{Interval} = 60 : 5 = 12$$

Tabel 4.7

Kriteria Deskripsi Persentase Variabel Nasabah Terhadap Kualitas

Pelayanan BMT Amanah Weleri

Kelas interval prosentase	Kriteria
85% - 100%	Sangat Baik
69% - 84%	Baik
53% - 68%	Cukup Baik
37% - 52%	Tidak Baik
20% - 36%	Sangat Tidak Baik

Tabel 4.8

Kriteria Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang Variabel Nasabah

Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Amanah Weleri

Kelas interval prosentase	Kriteria
63 - 75	Sangat Baik
51 - 63	Baik
39 - 51	Cukup Baik
27 - 39	Tidak Baik
15 - 27	Sangat Tidak Baik

Adapun hasil deskripsi Prosentase dari 87 responden sehubungan dengan variabel Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Amanah Weleri, dapat dilihat pada lampiran dan terangkum dalam tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9

Rangkuman Analisis Deskriptif Persentase Variabel Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BMT Amanah Weleri

Interval		Kategori Penilaian Mengenai Kualitas Pelayanan MBT Amanah	Jumlah	
Frequency	Percent		Frequency	Percent
63 – 75	85,00 – 100,0	Sangat Baik	6	6,90%
51 – 63	68,00 – 84,00	Baik	29	33,33%
39 – 51	53,00 – 67,00	Cukup baik	22	25,29%
27 – 39	37,00 – 52,00	Tidak baik	30	34,48%
15 – 27	20,00 – 36,00	Sangat Tidak baik	0	0,00%
Jumlah			87	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut di atas, terlihat bahwa terdapat 6 responden atau 6,9% responden bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Amanah Weleri terhadap nasabah sangat baik, sebanyak 29 responden atau 33,33% menyatakan baik, 22 responden atau sebanyak 25,29% dari total responden bahwa kualitas pelayanannya cukup baik, dan sisanya sebanyak 34,48% atau 30 responden mengatakan tidak baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini menganggap bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Amanah Weleri tidak baik.

Untuk lebih jelasnya, berikut Tanggapan responden terhadap variabel kualitas yang dijelaskan melalui lima indikator yaitu: kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti langsung.

a. Tanggapan responden mengenai variabel terhadap kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri dengan indikator kehandalan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

1. Bila pihak BMT “Amanah” Weleri mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya.

Tabel 4.10
Bila pihak BMT “Amanah” Weleri mengadakan perjanjian dengan nasabah mereka selalu menepatinya.

		Q1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	13	14.9	14.9	14.9
	N	13	14.9	14.9	29.9
	S	38	43.7	43.7	73.6
	SS	23	26.4	26.4	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator kehandalan item pertanyaan pertama (Q1) menunjukkan bahwa sebanyak 14,9% atau 13 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri selalu menepati perjanjian dengan nasabahnya, 43,7% atau sebanyak 38 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 26,4% atau 23 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri selalu menepati perjanjian dengan nasabahnya.

2. Karyawan BMT “ Amanah” Weleri sangat cepat dan tepat dalam melayani nasabah.

Tabel 4.11

Karyawan BMT “ Amanah” Weleri sangat cepat dan tepat dalam melayani nasabah

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	9	10.3	10.3	10.3
	TS	17	19.5	19.5	29.9
	N	20	23.0	23.0	52.9
	S	32	36.8	36.8	89.7
	SS	9	10.3	10.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator kehandalan item pertanyaan kedua (Q2) menunjukkan bahwa sebanyak 19,5% atau 17 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri Sangat cepat dan tepat dalam melayani nasabahnya, 36,8% atau sebanyak 32 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 10,3% atau 9 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri sangat cepat dan tepat dalam melayani nasabahnya.

3. Pihak BMT “Amanah” Weleri dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani nasabah.

Tabel 4.12
Pihak BMT “Amanah” Weleri dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani nasabah.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
STS	11	12.6	12.6	12.6
TS	16	18.4	18.4	31.0
N	20	23.0	23.0	54.0
S	30	34.5	34.5	88.5
SS	10	11.5	11.5	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator kehandalan item pertanyaan ketiga (Q3) menunjukkan bahwa sebanyak 18,4% atau 16 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani nasabahnya, 34,5% atau sebanyak 30 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 11,5% atau 10 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani nasabahnya

- b. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri dengan indikator daya tanggap dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:
1. BMT “Amanah” Weleri sangat tanggap dalam merespon permintaan nasabah.

Tabel 4.13
BMT “Amanah” Weleri sangat tanggap dalam merespon permintaan nasabah.
Q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	7	8.0	8.0	8.0
TS	18	20.7	20.7	28.7
N	20	23.0	23.0	51.7
S	29	33.3	33.3	85.1
SS	13	14.9	14.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator daya tanggap item pertanyaan pertama (Q4) menunjukkan bahwa sebanyak 20,7% atau 18 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri sangat tanggap dalam merespon permintaan nasabahnya, 33,3% atau sebanyak 29 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 14,9% atau 13 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri sangat tanggap dalam merespon permintaan nasabahnya.

2. BMT “Amanah” Weleri sangat cepat dalam memberikan informasi yang diberikan nasabah.

Tabel 4.14
BMT “Amanah” Weleri sangat cepat dalam memberikan informasi yang diberikan nasabah.
Q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	10	11.5	11.5	11.5
TS	11	12.6	12.6	24.1
N	23	26.4	26.4	50.6
S	30	34.5	34.5	85.1
SS	13	14.9	14.9	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator daya tanggap item pertanyaan kedua (Q5) menunjukkan bahwa sebanyak 12,6% atau 11 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri sangat cepat dalam memberikan informasi yang diberikan nasabahnya, 34,5% atau sebanyak 30 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 14,9% atau 13 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri sangat sangat cepat dalam memberikan informasi yang diberikan nasabahnya.

3. BMT “Amanah” Weleri menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat.

Tabel 4.15
BMT “Amanah” Weleri menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya secara cepat dan tepat.
Q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	10	11.5	11.5	11.5
TS	19	21.8	21.8	33.3
N	22	25.3	25.3	58.6
S	25	28.7	28.7	87.4
SS	11	12.6	12.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator daya tanggap item pertanyaan ketiga (Q6) menunjukkan bahwa sebanyak 21,8% atau 19 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri bisa menyediakan waktu untuk

melayani nasabahnya, 28,7% atau sebanyak 25 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 12,6% atau 11 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri selalu bias menyediakan waktu untuk melayani nasabahnya.

c. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri dengan indikator jaminan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

1. Perilaku petugas BMT “Amanah” Weleri sangat meyakinkan nasabah dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 4.16
Perilaku petugas BMT “Amanah” Weleri sangat meyakinkan nasabah dalam melaksanakan tugasnya.

		Q7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.7	5.7	5.7
	TS	13	14.9	14.9	20.7
	N	12	13.8	13.8	34.5
	S	38	43.7	43.7	78.2
	SS	19	21.8	21.8	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator jaminan item pertanyaan pertama (Q7) menunjukkan bahwa sebanyak 14,9% atau 13 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri sangat meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan tugas, 43,7% atau sebanyak 38 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 21,8% atau 19

responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri sangat meyakinkan nasabahnya dalam melaksanakan tugas.

2. Karyawan BMT “amanah” Weleri memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaannya.

Tabel 4.17
Karyawan BMT “amanah” Weleri memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pekerjaannya.

Q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	11	12.6	12.6	12.6
TS	19	21.8	21.8	34.5
N	21	24.1	24.1	58.6
S	27	31.0	31.0	89.7
SS	9	10.3	10.3	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator jaminan item pertanyaan kedua (Q8) menunjukkan bahwa sebanyak 21,8% atau 19 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidang pengetahuanya , 31,0% atau sebanyak 27 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 10,3% atau 9 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam bidangnya.

3. Karyawan atau petugas teller BMT “Amanah” Weleri sangat sopan dalam melayani nasabah.

Tabel 4.18
Karyawan atau petugas teller BMT “Amanah” Weleri sangat sopan dalam melayani nasabah.

Q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	4.6	4.6	4.6
TS	9	10.3	10.3	14.9
N	31	35.6	35.6	50.6
S	28	32.2	32.2	82.8
SS	15	17.2	17.2	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator jaminan item pertanyaan ketiga (Q9) menunjukkan bahwa sebanyak 10,3% atau 9 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri sangat sopan dalam melayani nasabahnya , 32,2% atau sebanyak 28 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 17,2% atau 15 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri sangat sopan dalam melayani nasabahnya.

- d. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri dengan indikator empati dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:
1. Pihak BMT “Amanah” Weleri dapat memahami dengan baik semua kebutuhan nasabahnya.

Tabel 4.19
Pihak BMT “Amanah” Weleri dapat memahami dengan baik semua
kebutuhan nasabahnya.
Q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	4	4.6	4.6	4.6
TS	20	23.0	23.0	27.6
N	19	21.8	21.8	49.4
S	21	24.1	24.1	73.6
SS	23	26.4	26.4	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator empati item pertanyaan pertama (Q10) menunjukkan bahwa sebanyak 23,0% atau 20 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri dapat memahami nasabahnya dalam memberikan kebutuhan nasabahnya , 24,1% atau sebanyak 21 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 26,4% atau 23 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleridapat memahami nasabahnya dalam memberikan kebutuhan nasabahnya.

2. Pihak BMT “Amanah” Weleri dapat menyediakan jasa kerja sesuai kebutuhan nasabahnya.

Tabel 4.20
Pihak BMT “Amanah” Weleri dapat menyediakan jasa kerja sesuai
kebutuhan nasabahnya.
Q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	8	9.2	9.2	9.2
TS	20	23.0	23.0	32.2
N	26	29.9	29.9	62.1
S	22	25.3	25.3	87.4
SS	11	12.6	12.6	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

- Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator empati item pertanyaan kedua (Q11) menunjukkan bahwa sebanyak 23,0% atau 20 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri dapat menyediakan jasa kerja sesuai kebutuhan nasabahnya , 25,3% atau sebanyak 22 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 12,6% atau 11 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri dapat menyediakan jasa kerja sesuai kebutuhan nasabahnya
3. Pihak BMT “Amanah” Weleri memberikan perhatian individu kepada semua nasabahnya.

Tabel 4.21
Pihak BMT “Amanah” Weleri memberikan perhatian individu kepada
semua nasabahnya.
Q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	10	11.5	11.5	11.5
TS	19	21.8	21.8	33.3
N	17	19.5	19.5	52.9
S	29	33.3	33.3	86.2
SS	12	13.8	13.8	100.0
Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator empati item pertanyaan ketiga (Q12) menunjukkan bahwa sebanyak 21,8% atau 19 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri memberikan perhatian individual kepada semua nasabahnya , 33,3% atau sebanyak 29 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 13,8% atau 12 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Welerimemberikan perhatian individual kepada semua nasabahnya.

e. Tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri dengan indikator bukti langsung dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

1. Penataan dan pengaturan ruang *front office* BMT “Amanah” Weleri sangat diperhatikan.

Tabel 4.22
Penataan dan pengaturan ruang front office BMT “Amanah” Weleri sangat diperhatikan.

		Q13			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.9	6.9	6.9
	TS	24	27.6	27.6	34.5
	N	23	26.4	26.4	60.9
	S	28	32.2	32.2	93.1
	SS	6	6.9	6.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator bukti langsung item pertanyaan pertama (Q13) menunjukkan bahwa sebanyak 27,6% atau 24 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri dalam kondisi penataan dan pengaturan ruang *front office* sangat diperhatikan, 32,2% atau sebanyak 28 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 6,9% atau 6 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri memperhatikan kondisi penataan dan pengaturan ruang *front office* sangat diperhatikan

2. Peralatan dan fasilitas fisik yang dimiliki BMT “Amanah” Weleri sangat memadai

Tabel 4.23
Peralatan dan fasilitas fisik yang dimiliki BMT “Amanah” Weleri sangat memadai.

Q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	8.0	8.0	8.0
	TS	18	20.7	20.7	28.7
	N	32	36.8	36.8	65.5
	S	17	19.5	19.5	85.1
	SS	13	14.9	14.9	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator bukti langsung item pertanyaan kedua (Q14) menunjukkan bahwa sebanyak 20,7% atau 18 responden menyatakan tidak setuju dan

netral jika BMT Amanah Weleri peralatan dan fasilitas fisik yang dimiliki sangat memadai, 19,5% atau sebanyak 17 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 14,9% atau 13 responden menyatakan mereka sangat setuju jika BMT Amanah Weleri peralatan dan fasilitas fisik yang dimiliki sangat memadai.

3. Penampilan karyawan atau petugas teller BMT “Amanah” Weleri sangat rapi.

Tabel 4.24
Penampilan karyawan atau petugas teller BMT “Amanah” Weleri sangat rapi

		Q15			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	12.6	12.6	12.6
	TS	18	20.7	20.7	33.3
	N	16	18.4	18.4	51.7
	S	32	36.8	36.8	88.5
	SS	10	11.5	11.5	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang indikator bukti langsung item pertanyaan ketiga (Q15) menunjukkan bahwa sebanyak 20,7% atau 18 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika BMT Amanah Weleri penampilan karyawan atau petugas teller disana sangat rapi, 36,8% atau sebanyak 32 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 12,5% atau 10 responden menyatakan mereka sangat setuju jika karyawan dan petugas teller BMT Amanah Weleri sangat rapi.

4.5.2 Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah BMT Amanah Weleri

Deskripsi variabel loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai tingkat loyalitas nasabah terhadap BMT Amanah Weleri, untuk itu dalam analisis penelitian disini digunakan penskoran sebagai cara untuk mendeskripsikan persentase variabel dependen (loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri). Adapun penskoran digunakan kriteria sebagai berikut :

Deskriptif presentase:

$$\text{Prosentase maksimal} = (20 : 20) \times 100\% = 100\%$$

$$\text{Prosentase minimal} = (4 : 20) \times 100\% = 20\%$$

$$\text{Rentang} = 100\% - 20\% = 80\%$$

$$\text{Interval} = 80\% : 5 = 16\%$$

Deskriptif data tanggapan responden:

$$\text{Nilai maksimal} = 4 \times 1 \times 5 = 20$$

$$\text{Nilai minimal} = 4 \times 1 \times 1 = 4$$

$$\text{Rentang} = 20 - 4 = 16$$

$$\text{Interval} = 16 : 5 = 3,2$$

Tabel 4.25
Kriteria Deskripsi Persentase Variabel Loyalitas Nasabah
BMT Amanah Weleri

Kelas interval prosentase	Kriteria
85% - 100%	Sangat Loyal
69% - 84%	Loyal
53% - 68%	Cukup Loyal
37% - 52%	Tidak Loyal
20% - 36%	Sangat Tidak Loyal

Tabel 4.26
Kriteria Deskripsi Data Tanggapan Responden Tentang Variabel
Loyalitas Nasabah BMT Amanah Weleri

Kelas interval prosentase	Kriteria
16.8 – 20.0	Sangat Loyal
13.6 – 16.8	Loyal
10.4 – 13.6	Cukup Loyal
07.2 – 10.4	Tidak Loyal
04.0 – 07.2	Sangat Tidak Loyal

Adapun hasil deskripsi Prosentase dari 87 responden sehubungan dengan variabel loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri, dapat dilihat pada lampiran dan terangkum dalam tabel 4.27 berikut:

Tabel 4.27
Rangkuman Analisis Deskriptif Persentase Variabel Loyalitas Nasabah
BMT Amanah Weleri
Loyalitas Nasabah

Interval		Kategori Penilaian Mengenai Loyalitas Nasabah	Jumlah	
Frequency	Percent		Frequency	Percent
16.8 – 20.0	85,00 – 100,0	Sangat Loyal	15	17,24%
13.6 – 16.8	68,00 – 84,00	Loyal	23	26,44%
10.4 – 13.6	53,00 – 67,00	Cukup Loyal	15	17,24%
07.2 – 10.4	37,00 – 52,00	Tidak Loyal	28	32,18%
04.0 – 07.2	20,00 – 36,00	Sangat Tidak Loyal	6	6,90%
Jumlah			87	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2011

Mengacu pada tabel 4.27 diatas, dapat diketahui bahwa terdapat 28 responden atau 32,18% responden menganggap bahwa loyalitas nasabah tidak begitu kuat, terdapat 23 atau 26,44% dari total responden menganggap bahwa loyalitas nasabah di BMT Amanah Weleri baik atau loyal, 15 responden atau 17,24% menganggap sangat loyal dan cukup

loyal, dan sisanya sebanyak 6,90% atau sejumlah 6 responden berasumsi bahwa tingkat loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri buruk/sangat tidak loyal.

Adapun tanggapan responden per item pertanyaan variabel loyalitas nasabah Secara lebih terperinci adalah sebagai berikut:

1. Saya selalu menceritakan keunggulan produk yang ada di BMT "AMANA" Weleri kepada teman, saudara dan orang lain.

Tabel 4.28
Saya selalu menceritakan keunggulan produk yang ada di BMT "AMANA" Weleri kepada teman, saudara dan orang lain.

Q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	7	8.0	8.0	8.0
	TS	12	13.8	13.8	21.8
	N	20	23.0	23.0	44.8
	S	26	29.9	29.9	74.7
	SS	22	25.3	25.3	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang variabel loyalitas item pertanyaan pertama (Q16) menunjukkan bahwa sebanyak 13,8% atau 12 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika nasabah disana selalu menceritakan keunggulan produk yang ada di BMT AMANA Weleri kepada teman , 29,9% atau sebanyak 26 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 22,3% atau 22 responden menyatakan mereka sangat setuju.

2. Saya akan menyarankan teman, saudara untuk menggunakan kualitas pelayanan BMT "AMANA" weleri.

Tabel 4.29
Saya akan menyarankan teman, saudara untuk menggunakan kualitas pelayanan BMT "AMANAHA" weleri.

Q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	11	12.6	12.6	12.6
	TS	26	29.9	29.9	42.5
	N	23	26.4	26.4	69.0
	S	20	23.0	23.0	92.0
	SS	7	8.0	8.0	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang variabel loyalitas item pertanyaan kedua (Q17) menunjukkan bahwa sebanyak 29,9% atau 26 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika nasabah disana selalu akan menyarankan teman, saudara untuk menggunakan kualitas pelayanan yang ada di BMT AMANAHA Weleri , 23,0% atau sebanyak 20 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 8,0% atau 7 responden menyatakan mereka sangat setuju.

3. Saya ingin selalu bertransaksi di BMT "AMANAHA" Weleri.

Tabel 4.30
Saya ingin selalu bertransaksi di BMT "AMANAHA" Weleri.

Q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	14	16.1	16.1	16.1
	TS	16	18.4	18.4	34.5
	N	14	16.1	16.1	50.6
	S	28	32.2	32.2	82.8
	SS	15	17.2	17.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang variabel loyalitas

item pertanyaan ketiga (Q18) menunjukkan bahwa sebanyak 18,4% atau 16 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika nasabah disana selalu ingin bertransaksi di BMT AMANAH Weleri , 32,2% atau sebanyak 28 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 17,2% atau 15 responden menyatakan mereka sangat setuju.

4. Saya tetap memilih produk dan jasa BMT"AMANAH" Weleri meskipun muncul produk dan jasa bank lain.

Tabel 4.31
Saya tetap memilih produk dan jasa BMT"AMANAH" Weleri meskipun muncul produk dan jasa bank lain.

		Q19			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	23	26.4	26.4	26.4
	TS	15	17.2	17.2	43.7
	N	9	10.3	10.3	54.0
	S	25	28.7	28.7	82.8
	SS	15	17.2	17.2	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

Sumber : data yang diolah, 2011

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden BMT Amanah Weleri tentang variabel loyalitas item pertanyaan keempat (Q19) menunjukkan bahwa sebanyak 17,2% atau 15 responden menyatakan tidak setuju dan netral jika nasabah tetap memilih produk dan jasa BMT AMANAH Weleri , 28,7% atau sebanyak 25 responden menyatakan setuju, dan sisanya sebanyak 17,2% atau 15 responden menyatakan mereka sangat setuju.

4.6 Hasil Analisis Data dan Uji Hipotesis

4.6.1 Persamaan Regresi Sederhana

Dalam upaya untuk mengetahui dan memprediksi nilai suatu variabel respon (Y) berdasarkan nilai variabel prediktor (X), dimana jumlah variabel prediktor hanya ada satu, diperlukan uji / analisis regresi sederhana. Dalam penelitian ini model persamaan regresi sederhana yang disusun untuk mengetahui pengaruh tentang kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri (sebagai variabel independen/variabel prediktor) terhadap terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri (sebagai variabel dependen/variabel respon). Adapun persamaan regresi sederhana dapat dinotasikan dalam rumus:

$$Y = a + bx + e$$

Hasil analisis data dengan menggunakan komputer program SPSS *for windows* versi 18.0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut :

Tabel 4.32
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	-1.213	.910	
Kualitas Pelayanan	.279	.018	.858

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel di atas diperoleh koefisien untuk variabel bebas $X = 0,279$ dan konstanta sebesar $-1,213$ sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = -1,213 + 0,279 X$$

Dimana :

X = Variabel terikat (kualitas pelayanan)

Y = Variabel bebas (loyalitas nasabah)

- a. Nilai konstan (Y) sebesar -1,213
- b. Koefisien regresi X (kualitas pelayanan) dari perhitungan linier sederhana didapat nilai *coefficients* (b) = 0, 279. Hal ini berarti setiap ada peningkatan kualitas pelayanan (X) maka loyalitas nasabah (Y) juga akan meningkat dengan anggapan konstan sebesar -1,213.

4.6.2 Uji Hipotesis Menggunakan Uji t atau Uji Parsial

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial diperlukan uji hipotesis atau uji parsial (uji t). Dalam pengujian hipotesis ini peneliti menggunakan alat bantu olah data statistik SPSS *for windows* versi 18.00 dengan ketentuan bahwa jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesa dapat diterima, dan sebaliknya, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis 1 diatas tidak dapat diterima.

Diketahui bahwa t tabel dalam penelitian ini untuk derajat kebebasan $df = 87 - 1 - 1$ dengan signifikansi 5% adalah 1,988. Sedangkan penghitungan t_{hitung} adalah sebagai berikut:

Tabel 4.33

Hasil Uji Hipotesis (Uji $-t$)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.213	.910		-1.334	.186
Kualitas Pelayanan	.279	.018	.858	15.429	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Dari tabel tersebut, diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah 15,429 sedangkan nilai t_{tabel} adalah 1,988 yang lebih kecil dibandingkan dengan t_{hitung} . Artinya, terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Atau dengan kata lain H1 yang berbunyi “Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT “AMANAHA” Weleri” dapat diterima.

Sedangkan konstanta sebesar -1,213 artinya jika kualitas pelayanan (X) nilainya adalah 0 (nol), maka loyalitas nasabah (Y) akan mengalami penurunan sebesar 1,213. Sedangkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,279 mengasumsikan bahwa tiap ada kenaikan. peningkatan kualitas pelayanan (X) maka loyalitas nasabah (Y) juga akan meningkat sebesar 27,9% dengan anggapan konstan sebesar -1,213 serta dianggap signifikan karena angka sig. Menunjukkan angka 0,000 yang berada jauh dibawah 0,05 atau 5%.

4.6.3 Koefisien Determinasi R^2

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai prosentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik SPSS 18.00 *for Windows* didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut :

Tabel 4.34
Hasil Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.858 ^a	.737	.734	1.976	1.809

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sebagaimana telah di deskripsikan dalam tabel statistik *model summary* diketahui nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,737, hal itu mengasumsikan bahwa variasi perubahan variabel loyalitas nasabah (Y) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas kualitas pelayanan (X) sebesar 73,70 %. Jadi besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri sebesar 73,70 %, sedangkan sisanya sebesar 26,30 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

4.7 Pembahasan

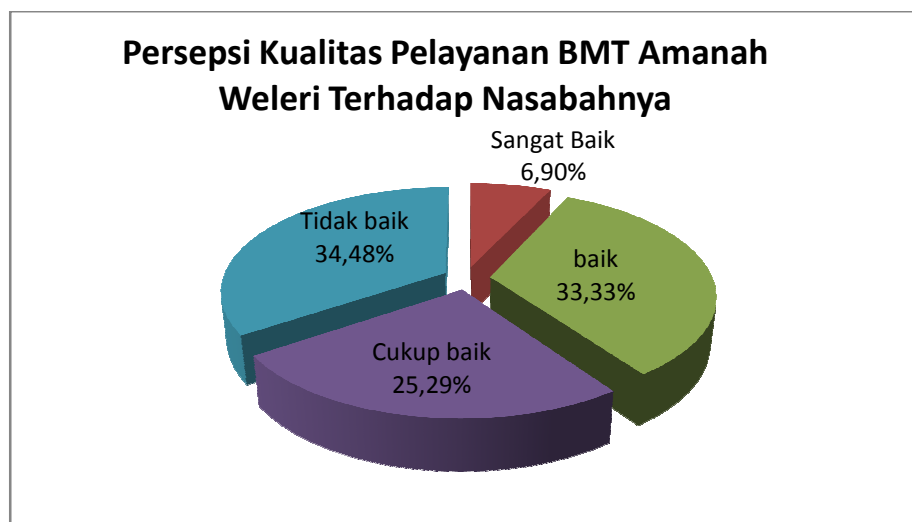
1. Bagaimanakah tingkat pelayanan pada Baitul Maal Watamwil (BMT) “AMANAHA” Weleri.

Sebagaimana telah dijelaskan dalam poin sebelumnya mengenai deskripsi variabel kualitas pelayanan yang diberikan oleh BMT Amanah Weleri terhadap nasabahnya diketahui bahwa mayoritas nasabah BMT Amanah Weleri dalam memberikan dan mengupayakan pelayanan yang berkualitas masih relatif kurang. Ini terlihat dari jawaban responden terhadap beberapa item pertanyaan yang dinotasikan dalam angket menyatakan jawaban mereka terhadap kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri kepada nasabahnya 34,48% menjawab tidak baik, 33,33% menyatakan baik, 25,29% menyatakan cukup baik, dan sisanya 6,90% menyatakan sangat baik.

Untuk lebih jelasnya berikut digambarkan dalam gambar 4.7 berikut:

Gambar 4.8

Penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri



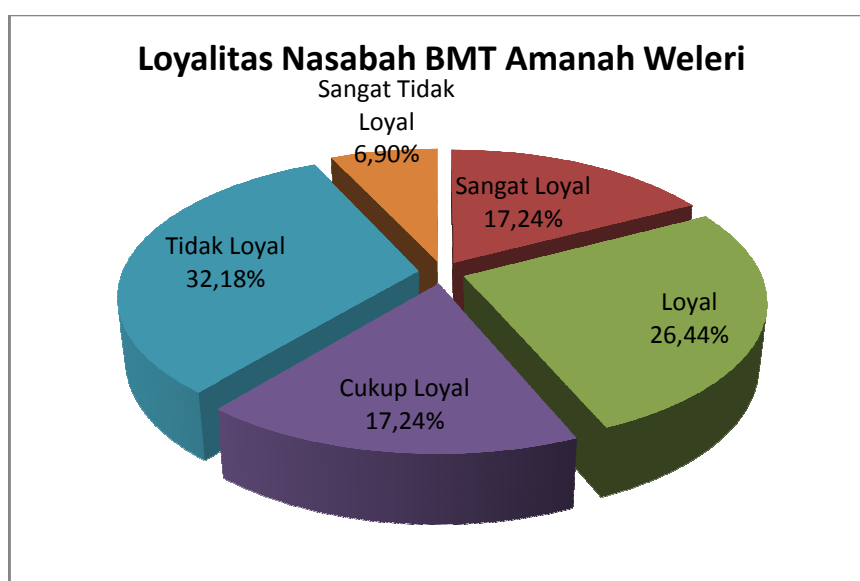
Kualitas pelayanan merupakan perbedaan antara kinerja yang diterima dengan harapan. Kualitas pelayanan mempunyai peran yang sangat penting, dan akan berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah akan pelayanan yang diberikan BMT Amanah Weleri. Dari gambar diatas terlihat porsi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan BMT Amanah Weleri secara keseluruhan masuk dalam kategori kurang baik, jawaban masih didominasi oleh penilaian tidak baik, yakni sebesar 34,4%. Kriteria ini bisa terjadi karena apa yang diharapkan oleh nasabah/responden dengan pelayanan yang dirasakan mereka masih relatif kurang atau belum sesuai dengan harapan mereka. Variabel pelayanan yang meliputi indikator kehandalan, daya tangkap, jaminan, empati, dan bukti langsung masih belum maksimal dirasakan oleh nasabah BMT Amanah Weleri. Skor terendah berkenaan dengan tanggapan responden pada variabel kualitas pelayanan berada pada indikator kehandalan item pertanyaan ke tiga “Pihak BMT Amanah Weleri dapat diandalkan dan dapat dipercaya dalam melayani nasabah”, dari penskoran tersebut nilai keseluruhan untuk item pertanyaan ketiga 273, dengan 12,6% responden menyatakan sangat tidak setuju jika BMT Amanah Weleri dapat diandalkan, 18,4% mengatakan tidak setuju, 23% mengatakan netral, yang artinya pihak BMT Amanah Weleri masih perlu mempercayakan 44% nasabah yang menjadi responden untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi harapan dari nasabah dengan pelayanan yang senyatanya.

2. Bagaimana loyalitas nasabah pada Baitul Maal Watamwil (BMT) “AMANAHA” Weleri.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel loyalitas nasabah masing-masing item pertanyaan sebagian besar dijawab tidak setuju atau dapat diambil kesimpulan, mayoritas responden berasumsi bahwa loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri terhadap lembaganya masih relatif kurang. Ada sebanyak 32,18% responden mengatakan tidak loyal, 17,24% mengatakan sangat loyal dan cukup loyal, 26,44% berasumsi BMT Amanah Weleri dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga loyalitas nasabahnya juga baik, dan hanya 6,9% responden yang berasumsi loyalitas nasabah di BMT Amanah Weleri sangat buruk/sangat tidak loyal.

Lebih jelasnya sebagaimana dalam gambar 4.8 dibawah ini:

Gambar 4.8
Penilaian Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Amanah Weleri



Tanggapan responden yang masih didominasi dengan anggapan bahwa loyalitas nasabah masih tergolong rendah mungkin dikarenakan melihat dari segi kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh BMT Amanah Weleri masih banyak perbedaan dibandingkan dengan lembaga syariah lainnya atau lembaga keuangan yang lebih besar. Kualitas pelayanan sebuah lembaga jasa menjadi hal yang sangat krusial untuk diperhatikan, sebab yang dijual adalah pelayanan, jika pelayanan yang dilakukan lembaga jasa kurang akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang kurang atau bahkan tidak terpenuhi yang selanjutnya loyalitasnya pun akan berkurang. Melihat penilaian responden terhadap variabel loyalitas nasabah terhadap BMT Amanah Weleri yang masih didominasi tidak loyal (32,18%) mengindikasikan bahwa BMT harus segera memperbaiki pelayanan mereka guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

3. Apakah kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh pada loyalitas nasabah Baitul Maal Wattamwil (BMT) "AMANAHA" Weleri.

Dari hasil pengolahan data statistik analisis regresi linier sederhana menggunakan alat bantu SPSS *for windows* 18.00 diketahui bahwa dari hasil koefisien regresi diketahui besarnya parameter standar koefisien *regresi* β_j untuk variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan dengan variabel terikatnya loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri sebesar 0.279. Dari persamaan regresi terlihat bahwa parameter

koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri. Dengan demikian setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan, maka loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri juga akan mengalami kenaikan. Dengan demikian pengajuan hipotesis 1 diterima. Dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri adalah 27,9%. Ini menandakan bahwa loyalitas nasabah mempunyai kontribusi dalam upaya naik turunnya kualitas pelayanan di BMT Amanah Weleri.

Adapun persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = -1,213 + 0,279 X$$

Dimana :

X = Variabel Terikat (kualitas pelayanan)

Y = Variabel Bebas (loyalitas nasabah)

Berdasarkan persamaan regresi tersebut biasa dilihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) BMT Amanah Weleri. Koefisien konstanta -1,213 adalah nilai dari loyalitas jika kualitas pelayanan sama dengan 0 (nol) maka nilai loyalitas nasabah (Y) akan mengalami penurunan sebesar 1,213. koefisien regresi sebesar 0,279 Satu satuan, maka loyalitas nasabah akan

mengalami kenaikan sebesar 0,279. Jadi semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat loyalitas nasabahnya.

Untuk melihat hubungan variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel loyalitas nasabah(Y) dapat diketahui nilai r sebesar 0,858. Koefisien korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah sebesar 85,8%. Koefisien determinasi sebesar 0,737 ini menunjukkan kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 73,7% sisanya 26,3% dipengaruhi factor lain yang tidak diteliti. Sedangkan untuk mengetahui signifikan tidaknya ditunjukkan perbandingan antara t hitung dengan t tabel, diketahui dari item uji hipotesis parsial diatas menunjukkan bahwa angka t hitung adalah 15,429 sedangkan t tabel adalah 1,988 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$) artinya bahwa kualitas pelayanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Weleri.

Dari analisis ini BMT Amanah Weleri perlu adanya suatu perhatian utama terhadap variabel kualitas pelayanan, karena variabel ini akan menentukan tingkat kepuasan dari nasabah selanjutnya akan menentukan loyalitas dari nasabah BMT Amanah Weleri.

Hasil penelitian ini di dukung pula oleh hasil penelitian terdahulu yakni Wuryanti Kuncoro (2009) pada skripsi tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas yang Syar'i Pemegang Asuransi Syari'ah". Hasil penelitian ini menunjukan

bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian yang dilakukan Prasetyo Adi (2008) pada skripsi “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka BMT Kaffah harus meningkatkan kualitas. Dalam penelitian yang dilakukan Mohammad Assegaf (2009) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan(Studi Pada Perusahaan Penerbangan P.T. Garuda di Semarang) ”.dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga menyebabkan pelanggan terpuaskan.

Berdasarkan penelitian tersebut berarti bahwa BMT Amanah Weleri hendaknya senantiasa memperhatikan serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap para nasabahnya sehingga nasabah merasa puas dan selanjutnya memiliki loyalitas yang tinggi terhadap BMT Amanah Weleri. Hal ini perlu diperhatikan kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan usaha di BMT Amanah Weleri agar tetap bertahan dalam kondisi persaingan usaha dengan penyedia jasa yang sejenis.