

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data

Pada bab ini akan membahas mengenai gambaran umum BMT Bismillah, karakteristik responden, uji validitas data, uji reliabilitas data, uji f, uji t, multikolinearitas, heterokedastisitas, autokorelasi dan asumsi normalitas. Selanjutnya analisis data selanjutnya sebagai berikut.

4.2 Gambaran Umum BMT Bismillah

4.2.1 Sejarah BMT Bismillah

Pesatnya pertumbuhan ekonomi di wilayah kabupaten kendal yang merupakan daerah pertanian dan industri kecil membuat semakin meningkatnya taraf hidup penduduk Kendal. Namun pada kenyataannya masih banyak kaum muslimin yang belum memperoleh berkah dari pertumbuhan ekonomi tersebut.

Pemerataan ekonomi yang selama ini ditunggu belum kunjung tiba, akibat dari sistem yang tidak berjalan sebagai mana mestinya. Situasi ini membuat masyarakat dan para pengusaha kecil kesulitan dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya.

Para pengusaha kecil dalam pengembangan potensinya banyak terbentur permasalahan yang rumit, diantaranya kekurangan modal,serta lemahnya manajemen. Sudah saatnya diperlukan suatu bentuk pembiayaan yang menyalurkan dana dari yang mampu kepada yang

membutuhkan dengan cara saling menguntungkan yaitu bentuk pembiayaan tanpa riba dan berlandaskan sistem syariah.

Sejak ditetapkannya UU no. 7 tahun 1992 tentang perbankan bagi hasil, telah memberikan peluang untuk berdirinya lembaga-lembaga keuangan syariah berdasarkan sistem bagi hasil. Kondisi tersebut telah dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh umat islam dengan didirikannya perbankan islam yang diberi nama Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada bulan Mei 1992, kemudian banyak didirikan Bank Perkreditan Rakyat syari'ah (BPRS) dan disusul dengan kehadiran asuransi berdasarkan Syari'ah Islam atau Takaful serta menjamurnya Baitul Maal Wat Tamwil (BMT).

Lembaga-lembaga keuangan syari'ah seperti BMI, BPRS, dan Takaful lebih banyak diminati oleh umat islam yang ekonominya tinggi sedangkan umat islam yang ekonominya lemah dan kekurangan modal lebih banyak memilih BMT . BMT merupakan salah satu alternatif yang paling menarik pelayanannya yang tidak terlalu birokrasi dan lebih fleksibel.

BMT Bismillah mempunyai dua tempat pelayanan kepada nasabah supaya nasabah tidak kesulitan dalam memperoleh pelayanan, yaitu di Jl.Bunderan No.1 Sukorejo Kendal dan Jl. Lingkar pasar Blok C Sukorejo Kendal.

Embrio BMT Bismillah dimulai dari kegelisahan akan kemiskinan, kesenjangan sosial dan keterbelakangan umat Islam, serta sistem kapitalis

yang telah begitu mengakar dan sangat familier dalam kehidupan masyarakat kita yang mayoritas muslim mendorong para aktivis da'wah untuk ikut terjun memperbaiki kondisi.

Atas peran serta dan dorongan dari DD Republika melalui FES (Forum Ekonomi Syariah), pada tanggal 4 Februari 1996 di sebuah kota kecamatan bernama Sukorejo yang jauh dari kota kabupaten Kendal diresmikanlah LKM BMT Bismillah sebagai bagian dari gerakan da'wah ekonomi Islam yang dimotori para Da'i penggiat da'wah pedesaan, dengan Visi “Menjadi Lembaga Keuangan Mikro terpercaya, sesuai nilai Islam, yang mampu melayani anggota dan masyarakat lingkungannya mencapai kehidupan yang penuh rahmat dan kesejahteraan” dan Misinya adalah “Mengembangkan BMT Bismillah sebagai 3G (Gerakan pembebasan dari ekonomi ribawi, Gerakan Pemberdayaan, dan Gerakan Keadilan)

Sebagai salah satu Lembaga Keuangan Syariah, BMT Bismillah merasa turut bertanggung jawab untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam bidang sosial, ekonomi, budaya, lingkungan, teknologi dan informasi, serta memberdayakan dan memajukan perekonomian rakyat yang dilandasi semangat kerjasama dan dijiwai sifat profesionalisme dengan berpegang teguh kepada prinsip kejujuran, kebenaran, keadilan dan tanggung jawab.

BMT Bismillah resmi melakukan operasionalnya pada tanggal 4 Februari 1996, dengan modal awal untuk operasional sebesar Rp.

2.000.000,- dikelola 3 (tiga) orang pengelola. Berkat rahmat dan karunia Allah SWT, BMT Bismillah per Nopember 2013 telah membukukan asset sebesar Rp 35 Milyar dan mampu menyerap tenaga kerja muda sebanyak 55 (lima puluh lima) orang.⁶⁰

4.2.2 Visi dan Misi BMT Bismillah Cabang Cepiring

Visi dari BMT Bismillah adalah mitra bermuamalat dan sahabat bagi umat, sedangkan Misinya sebagai berikut:

1. Menjadikan BMT Sebagai Mitra Pemberdayaan Ekonomi Umat yang Profesional.
2. Melaksanakan Prinsip-Prinsip Ekonomi Syariah Secara Menyeluruh.
3. Menjadikan BMT Sebagai Amil yang Mandiri dan Terpercaya.

4.2.3 Susunan Pengurus BMT Bismillah Cabang cepiring

Adapun susunan pengurus BMT Bismillah cabang Cepiring sebagai berikut :

Tabel 4.1 Susunan Pengurus BMT Bismillah Cabang Cepiring

NO.	NAMA	JABATAN
1	Agus Suhartadi	Manager
2	Untung Sujarwadi	Kepala kantor
3	Paryono	AO
4	Ida Rochmana	Teller
5	Supeno	Marketing

⁶⁰ Sumber data dari BMT Bismillah Cepiring

4.2.4 Produk Layanan BMT Bismillah Cabang Cepiring

1. Pembiayaan

Pembiayaan mitra usaha Dengan konsep musyarokah atau mudhorobah BMT Bismillah berupaya membantu Anda dalam mengembangkan usaha. Pembiayaan Pembelian barang Bagi Anda yang ingin memiliki barang atau peralatan usaha, namun belum memiliki dana yang mencukupi, BMT Bismillah siap membantu mewujudkan keinginan Anda. Sarat dan ketentuan bergabung adalah sebagai berikut:

1. Fotocopy KTP/Identitas Diri.
2. Fotocopy KTP Suami/Istri.
3. Fotocopy Kartu Keluarga.
4. Fotocopy Surat Nikah (jika tidak ada Kartu Keluarga).
5. Fotocopy Agunan.
6. Jika agunan berupa BPKB disertai fotocopy STNK.
7. Jika agunan berupa Sertifikat Tanah disertai fotocopy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).
8. Mengisi Formulir Pengajuan Pembiayaan yang disediakan dengan jelas, lengkap dan ditandatangani suami/istri
Memberikan nomor HP/telepon yang bisa dihubungi.

2. Simpanan Wisata

Simpanan wisata adalah simpanan dengan setoran bulanan dalam jangka waktu tertentu. Dalam 1 periode peserta akan mendapatkan satu paket wisata gratis. Ketentuan dan syaratnya sebagai berikut:

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok.
2. Mendaftar disertai fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi.
3. Jumlah peserta 50 orang tiap kelompok.
4. Jangka waktu 20 bulan setiap periode.
5. Besar setoran Rp. 150.000,- per bulan.
6. Penyetoran simpanan maksimal tanggal 5 setiap bulannya.
7. Total simpanan per periode Rp. 3.000.000,-.
8. Simpanan dapat diambil pada bulan ke 21 pada setiap periodenya.
9. Peserta wajib membayar setoran setiap bulannya hingga periode tabungan wisata selesai.
10. Peserta akan mendapat satu paket wisata yang ditentukan oleh BMT Bismillah.
11. Kenggotaan peserta simpanan wisata tidak dapat dipindahtangankan / diganti orang lain tanpa pemberitahuan kepada BMT Bismillah.

12. Jika peserta meninggal dunia atau tidak mampu membayar, maka kewajibannya ditanggung oleh ahli warisnya.

3. Simpanan Qurban

Simpanan Qurban adalah simpanan yang khusus diperuntukkan bagi Anda yang berencana melaksanakan ibadah Qurban. Dengan bagi hasil bersaing, insya Allah, meringankan anda dalam berqurban. Syarat simpanan Qurban adalah sebagai berikut:

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok.
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi.
3. Setoran minimal Rp. 10.000,-.
4. Simpanan dapat diambil menjelang Hari Raya Idul Adha.
5. Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-.
6. Mendapatkan bagi hasil setiap bulan.

4. Simpanan Pendidikan

Untuk masa depan yang cerah bagi generasi penerus, perencanaan hari depan haruslah dimulai dari sekarang. Rencanakan masa depan dengan Simpanan Pendidikan. Syarat simpanan pendidikan sebagai berikut:

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok.
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi.
3. Setoran minimal Rp. 10.000,-.
4. Simpanan dapat diambil dengan jangka waktu minimal 1 tahun atau kelipatannya.
5. Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-.
6. Mendapatkan bagi hasil setiap bulan.

5. Simpanan Haji dan Umroh

Bagi Anda umat muslim yang berniat melaksanakan ibadah Haji atau Umrah ke baitullah, dengan simpanan Haji dan Umrah, Kami siap membantu mewujudkan niat suci anda. Syarat dan ketentuan sebagai berikut:

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok.
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi.
3. Setoran minimal Rp. 100.000,-.
4. Simpanan dapat diambil sewaktu mendaftar Haji/Umrah.
5. Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-.
6. Mendapatkan bagi hasil setiap bulan.

6. Simpanan Bismillah

Produk simpanan yang dikemas sesuai kebutuhan perencanaan keuangan Anda. Dengan menggunakan prinsip wadi'ah, dana yang disimpan akan diinvestasikan ke berbagai sektor usaha. Simpanan Bismillah dapat diambil setiap saat sesuai kebutuhan anda. Syarat dan ketentuan sebagai berikut:

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok.
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi.
3. Setoran awal minimal Rp. 10.000,-.
4. Simpanan dapat diambil sewaktu-waktu.
5. Batas saldo minimal pengambilan Rp. 10.000,-.
6. Mendapatkan bagi hasil setiap bulan.

7. Simpanan Berjangka

Jangan biarkan uang Anda hanya tergeletak tak berguna. Manfaatkan di BMT Bismillah melalui Simpanan Berjangka 3 bulan, 6 bulan atau 12 bulan. Insya Allah dana anda akan lebih bermanfaat. Syarat dan ketentuan simpanan berjangka sebagai berikut:

1. Telah menjadi anggota BMT Bismillah dan membayar simpanan pokok.
2. Mendaftar dengan melampirkan fotocopy KTP yang masih berlaku dan membayar biaya administrasi.
3. Simpanan berjangka dapat diambil kembali sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati.
4. Apabila sebelum jatuh tempo simpanan berjangka diambil, maka akan dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BMT Bismillah.

4.3 Karakteristik Responden

Karakteristik responden memiliki jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Jenis kelamin hanya ada dua yaitu laki-laki dan perempuan. Laki-laki dengan koding 1 dan perempuan dengan koding 2. Dari tabel dapat diartikan bahwa nasabah BMT Bismillah setengahnya adalah berjenis kelamin perempuan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa perempuan juga ikut menggerakkan roda perekonomian. Tabel frekuensinya sebagai berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Perbandingan Jenis Kelamin

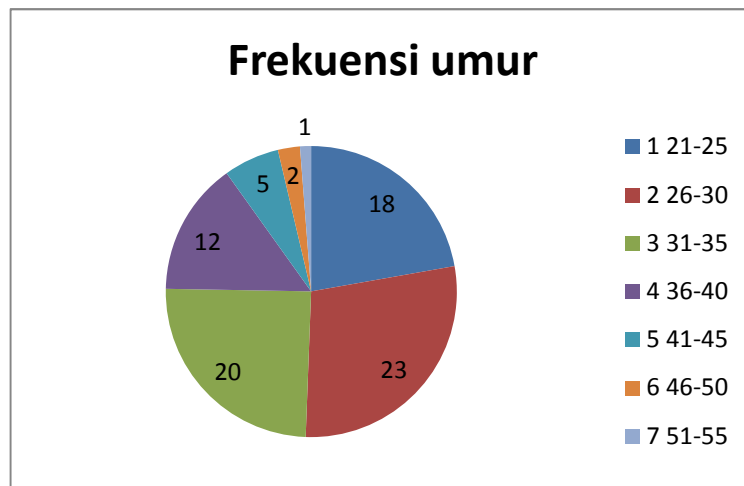
Kode	Jenis kelamin	Frekuensi	Persen
1	Laki-laki	37	46,25
2	Perempuan	43	53,75

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Perbandingan Umur

Kode	Umur	Frekuensi	Persen
1	21-25	18	22,5
2	26-30	23	28,75
3	31-35	20	25

4	36-40	12	15
5	41-45	5	6,25
6	46-50	2	2,5
7	51-55	1	1,25

Gambar 4.1

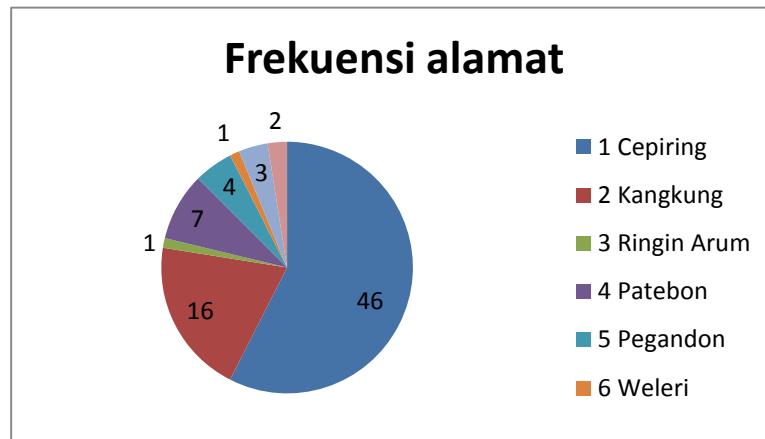


Pembuatan tabel distribusi frekuensi umur menggunakan kelas interval, dimana jangkauan kelasnya adalah 31 dengan banyaknya kelas 7 ($1+3,3 \log 80$) sehingga panjang kelasnya adalah 31 di bagi 7 yaitu 4,43 (dibulatkan menjadi 5). Frekuensi umur yang paling banyak yaitu 26 sampai 30 tahun sebesar 28,75% dan frekuensi terendah yaitu 51 sampai 55 tahun sebesar 1,25%.

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Perbandingan Alamat

Kode	Alamat	Frekuensi	Persen
1	Cepiring	46	57,5
2	Kangkung	16	20
3	Ringinarum	1	1,25
4	Patebon	7	8,75
5	Pegandon	4	5
6	Weleri	1	1,25
7	Gemuh	3	3,75
8	Kendal	2	2,5

Gambar 4.2

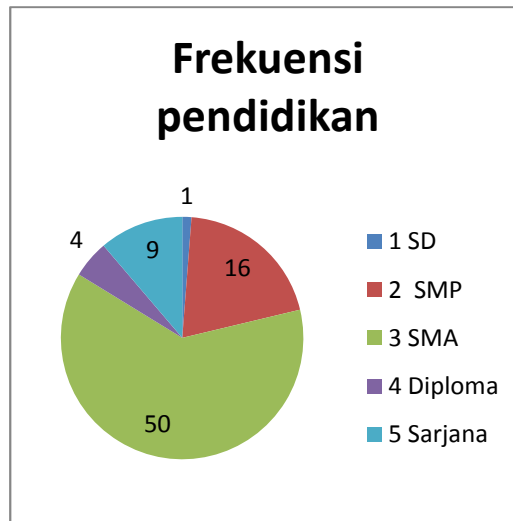


Distribusi data alamat nasabah BMT Bismillah dikategorikan per-kecamatan. Frekuensi alamat tertinggi pada Kecamatan Cepiring (57,5%), hal ini dikarenakan lokasi BMT Bismillah berada di Cepiring. Sedangkan, frekuensi terendah yaitu di kecamatan Weleri sebesar 1,25%.

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Perbandingan Pendidikan

Kode	Pendidikan	Frekuensi	Persen
1	SD	1	1,25
2	SMP	16	20
3	SMA	50	62,5
4	Diploma	4	5
5	Sarjana	9	11,25

Gambar 4.3



Pendidikan nasabah BMT Bismillah sangat bervariasi mulai dari SD hingga Sarjana. Tetapi rata-rata pendidikan nasabah BMT Bismillah yaitu berjenjang SMA. Pendidikan dengan jenjang SMA sederajat sebesar 62,5%. Dilanjutkan dengan tingkat pendidikan SMP sebesar 20%. Sedangkan terendah sebesar 1,25%.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Perbandingan Pekerjaan

Kode	Pekerjaan	Frekuensi	Persen
1	Pelajar/mahasiswa	5	6,25
2	Pegawai swasta	19	23,75
3	Pegawai negeri	9	11,25
4	Wiraswasta	30	37,5
5	Lain-lain	17	21,25

Nasabah BMT Bismillah memiliki pekerjaan yang bermacam-macam, mulai dari masih berstatus pelajar/mahasiswa dan lainnya. Untuk kategori wiraswasta sebesar 30%. Hasil dari wawancara dengan salah satu karyawan BMT

Bismillah bahwa nasabah rata-rata adalah pedagang di pasar. Hal ini tentu baik bagi berputaran roda perekonomian.

4.4 Uji Reliabilitas dan Validitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten. Pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) $>$ 0,6. Dalam hal ini akan dilakukan uji reliabilitas untuk ukuran (determinasi) kepuasan nasabah dalam item-item pertanyaan kuesioner (teistis dan etis).

Adapun jumlah pertanyaan yang diberikan sebanyak 9 item. Dari hasil pengukuran diperoleh nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti variabel dapat dikatakan reliabel (Lihat tabel 4.7).

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk menggambarkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan bantuan program SPSS ver 18. Kriteria pengukuran adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan valid. Uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.7 Reliability Analysis-Scale (Alpha)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

Pearson Correlation	,500**	,590**	,528**	,897**	1	,845**	,793**	,465**	,797**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,533**	,558**	,496**	,845**	,845**	1	,897**	,378**	,842**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,001	,000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,533**	,496**	,558**	,845**	,793**	,897**	1	,555**	,772**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,857**	,753**	,824**	,437**	,465**	,378**	,555**	1	,407**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000		,000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,480**	,544**	,460**	,772**	,797**	,842**	,772**	,407**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80
Pearson Correlation	,735**	,756**	,764**	,838**	,855**	,831**	,825**	,706**	,772**
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	80	80	80	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.5 Regresi Linear Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen. Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$ dan diperoleh pemodelan regresi kepuasan nasabah adalah

$$Y = -1,398 + 0,408X_1 + 0,689X_2 + 0,753.$$

Tabel 4.9 Regresi Linear dan uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,398	,753		-1,857	,067
	x1	,408	,071	,327	5,737	,000
	x2	,689	,057	,683	11,995	,000

a. Dependent Variable: y

Uji t adalah uji secara individu pengaruh dari masing-masing variabel terhadap kepuasan nasabah. Nilai Thitung variabel teistis (x_1) sebesar 5,737 dan variabel etis (x_2) sebesar 11,995 dengan T_{tabel} 1,991 sehingga dapat diartikan bahwa secara individu baik variabel teistis dan etis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Uji F adalah suatu yang menyatakan bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Fhitung sebesar 202,923 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3, 150 artinya bahwa variabel teistis dan etis secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 5.0 Uji f

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	134,653	2	67,326	202,923	,000 ^a
	Residual	25,547	77	,332		
	Total	160,200	79			

Nilai R^2 sebesar 0,836 hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah dengan variabel teistis dan etis dengan studi nasabah BMT Bismillah hanya mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 83,6%. Variabel

lain memiliki kontribusi sebesar 16,4% dalam menjelaskan pengaruh kepuasan nasabah. Untuk data kualitatif koefisien determinasi menggunakan *adjust R²* dan keterangan tabel dapat di lihat pada tabel 5.2.

4.5.1 Mutikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dalam penelitian ini teknik untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas didalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan, *Variance inflation factor (VIF)* nilai *tolerance* yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas diantara variabel bebasnya.

Tabel 5.1 Multikolinearitas Ditunjukkan Dengan Nilai VIF

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	x1	,639	1,564
	x2	,639	1,564

a. Dependent Variable: y

Dari tabel di atas diketahui nilai VIF kurang dari 10. Untuk nilai toleransi diatas 0,1 yaitu varibel teistis sebesar (0,639) dan variabel etis sebesar (0,639). Hal ini dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

4.5.2 Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

Tabel 5.2 Nilai Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,917 ^a	,841	,836	,576	2,232

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi dengan melihat nilai Durbin-Watson. Nilai hitung Durbin-Watson adalah 2,232 dengan batas bawah 1,5600 dan batas atas 1,7153 artinya tidak dapat dipastikan terjadi korelasi ataupun tidak terjadi korelasi antara variabel pengganggu dengan masing-masing variabel.

Penggunaan uji Durbin Watson untuk melakukan uji autokorelasi, namun adakalanya uji Durbin Watson memberikan hasil yang menyatakan bahwa data yang diuji tidak dapat dipastikan apakah lolos dari masalah autokorelasi atau tidak. Sebagai alternatif dapat menggunakan uji *run test*, uji ini dipergunakan untuk melihat apakah data residual bersifat acak atau tidak. Bila tidak acak, berarti terjadi masalah autokorelasi. Residual regresi diolah dengan uji *run test*, kemudian dibandingkan dengan tingkat signifikansi (α) yang dipergunakan. Nilai hasil uji *run test* = 0,133 lebih besar daripada tingkat signifikansi (α)= 5%, maka tidak terdapat masalah autokorelasi pada data yang diuji.

Tabel 5.3 Uji Runs Test

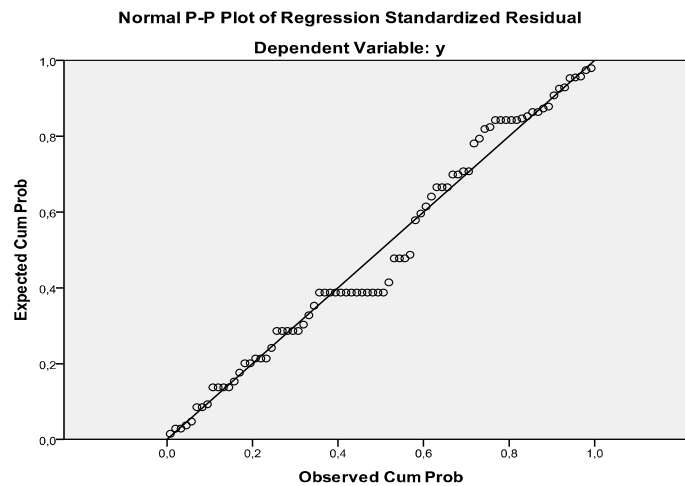
Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,17355
Cases < Test Value	32
Cases >= Test Value	48
Total Cases	80
Number of Runs	33
Z	-1,501
Asymp. Sig. (2-tailed)	,133

a. Median

4.5.3 Normalitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dari

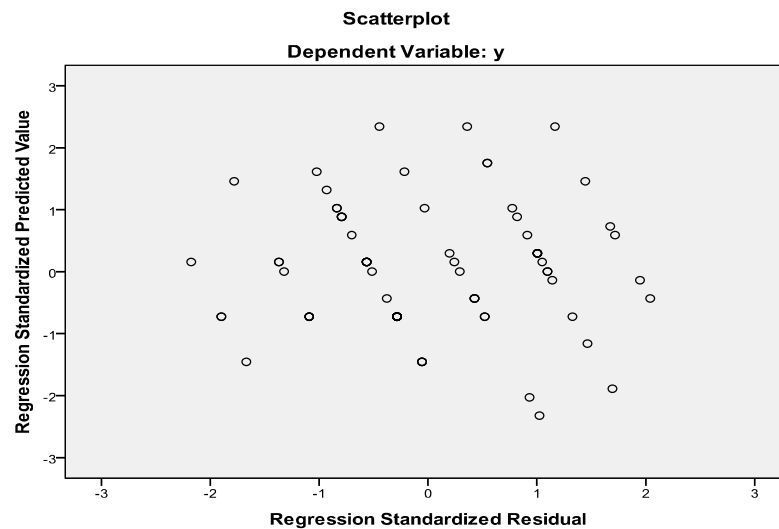
gambar dapat disimpulkan data menyebar disekitar garis diagonal, maka dapat disimpulkan residual data memenuhi asumsi kenormalan.



Gambar 4.4 Kenormalan Residual, SPSS ver 18

4.5.4 Heteroskedastisitas

Uji *Heteroskedastisitas* bertujuan apakah dalam model regresi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain jika variance dari residual pengamatan yang lain tetap maka disebut *Homoskedastisitas* dan jika berbeda *Heteroskedastisitas*. Dari gambar terlihat bahwa titik-titik membentuk pola-pola menyebar di atas dan di bawah garis 0 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 4.5 scatter plot, di olah SPSS Ver 18

4.6 Pembahasan

Uji t adalah uji secara individu pengaruh dari masing-masing variabel terhadap kepuasan nasabah. Nilai T_{hitung} variabel teistis (x_1) sebesar 5,737 dan variabel etis (x_2) sebesar 11,995 dengan T_{tabel} 1,991 sehingga dapat diartikan bahwa secara individu baik variabel teistis dan etis berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Uji F adalah suatu yang menyatakan bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. F_{hitung} sebesar 202,923 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,150 artinya bahwa variabel teistis dan etis secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Nilai R^2 sebesar 0,836 hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah dengan variabel teistis dan etis dengan studi nasabah BMT Bismillah hanya mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 83,6%. Variabel lain memiliki kontribusi sebesar 16,4% dalam menjelaskan pengaruh kepuasan nasabah. Hubungan yang kuat antara variabel kepuasan nasabah dengan variabel

teistis dan etis dengan studi nasabah BMT Bismillah tidak terlepas dari kerja keras dari seluruh pihak terlebih lagi karyawan.

BMT Bismillah dalam memasarkan produknya memegang beberapa aturan misalnya dalam melakukan pendekatan kepada nasabah selalu melakukan senyum, salam, dan sapa berpakaian yang rapi serta menjaga sopan santun. Selain itu dalam meluncurkan produk disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sekitar sehingga lebih mengena. Dalam memasarkan produknya BMT Bismillah tanpa memaksakan kepada calon nasabah dan ketika memasarkan memberikan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan produk sehingga nasabah tidak akan merasa ditipu. Berikut analisis masing-masing pertanyaan dari kuesioner:

Tabel 5.4

Petugas BMT Bismillah dalam pemasaran menyatakan kelebihan dan kekurangan dari produk yang ditawarkan

		PT1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	64	80,0	80,0	80,0
	sangat setuju	16	20,0	20,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan setuju sebesar 80% sedangkan 20% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan petugas BMT Bismillah dalam pemasaran menyatakan kelebihan dan kekurangan dari produk yang ditawarkan. Hal ini dapat diartikan bahwa calon nasabah menghendaki informasi sedetailnya agar calon nasabah merasa aman ketika bergabung.

Tabel 5.5

Petugas BMT Bismillah dalam memasarkan produknya tidak ada unsur pemaksaan

PT2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	63	78,8	78,8	78,8
sangat setuju	17	21,3	21,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan setuju sebesar 78,8% sedangkan 21,3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan petugas BMT Bismillah dalam memasarkan produknya tidak ada unsur pemaksaan. Hal ini dapat diartikan bahwa calon nasabah menghendaki kebebasan dalam memilih produk maupun perusahaan keuangan.

Tabel 5.6

Petugas BMT Bismillah dalam memasarkan produknya tanggung jawab

PT3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	63	78,8	78,8	78,8
sangat setuju	17	21,3	21,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan setuju sebesar 78,8% sedangkan 21,3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan Petugas BMT Bismillah dalam memasarkan produknya tanggung jawab. Hal ini dapat diartikan bahwa

calon nasabah menghendaki jika ada kesalahpahaman maupun bentuk protes lainnya dari nasabah maka petugas berusaha mencari solusi yang terbaik.

Tabel 5.7

Petugas tersenyum kepada semua nasabah

PTE1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	47	58,8	58,8	58,8
sangat setuju	33	41,3	41,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan setuju sebesar 58,8% sedangkan 41,3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan Pelayanan Petugas BMT Bismillah dengan menghadirkan senyuman kepada nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah menghendaki perlakuan yang baik agar terciptanya kepuasan nasabah.

Tabel 5.8

Petugas mengucapkan salam kepada semua nasabah

PTE2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	49	61,3	61,3	61,3
sangat setuju	31	38,8	38,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan setuju sebesar 61,3% sedangkan 38,8% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan pelayanan petugas BMT

Bismillah dengan mengucapkan salam semua nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa calon nasabah menghendaki perlakuan yang baik agar terciptanya kepuasan nasabah.

Tabel 5.9

Petugas menyapa kepada semua nasabah

PTE3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	47	58,8	58,8	58,8
sangat setuju	33	41,3	41,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan setuju sebesar 58,8% sedangkan 41,3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan pelayanan petugas BMT Bismillah dengan mengucapkan salam semua nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa calon nasabah menghendaki perlakuan yang baik agar terciptanya kepuasan nasabah.

Tabel 6.0

BMT Bismillah menyediakan produk yang dibutuhkan nasabah

PK1				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid setuju	47	58,8	58,8	58,8
sangat setuju	33	41,3	41,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan setuju sebesar 58,8% sedangkan

41,3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan BMT Bismillah menyediakan produk yang dibutuhkan nasabah. Hal ini dapat diartikan bahwa lebih dari 100% nasabah setuju produk yang dikeluarkan oleh BMT Bismillah sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi.

Tabel 6.1

Tidak terpengaruh terhadap jasa produk dari perusahaan lain

PK2				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	1	1,3	1,3	1,3
setuju	62	77,5	77,5	78,8
sangat setuju	17	21,3	21,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan ragu-ragu hanya 1,3%, setuju sebesar 77,5% sedangkan 21,3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan nasabah tidak terpengaruh terhadap produk jasa dari perusahaan lain. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah loyalitas nasabah sangat baik.

Tabel 6.2

Rekomendasi ke teman atau orang disekitar

PK3				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ragu-ragu	14	17,5	17,5	17,5
setuju	33	41,3	41,3	58,8
sangat setuju	33	41,3	41,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Data penelitian yang digunakan berjumlah 80 responden, di mana delapan diantaranya responden menyatakan 17,5% ragu-ragu terhadap pernyataan merekomendasikan BMT Bismillah kepada sekitar dan yang setuju sebesar 41,3% sedangkan 41,3% menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan merekomendasikan BMT Bismillah kepada sekitar. Hal ini dapat diartikan bahwa lebih dari 80% nasabah setuju merekomendasikan BMT Bismillah kepada orang disekitar.