

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Terbentuknya KSPPS Pringgodani

KSPPS adalah singkatan dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah. Sudah cukup lama umat islam Indonesia, demikian juga belahan dunia islam (Muslim world) lainnya menginginkan system perekonomian yang berbasis nilai-nilai dan prinsip syariah (Islamic Economic System) untuk diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi kegiatan ekonomi umat lainnya. Keinginan ini didasari oleh suatu kesadaran untuk menerapkan kehidupan yang islami secara utuh dan total.

Berawal dari wisata religi yang diadakan KUD Pringgodani ke tempat Ustadz Abdullah Gimnastiar (AA Gym) tahun 2006 dan setelah bertahajjud bersama santri dan dilanjutkan sholat subuh serta tausiyah dari AA Gym dan melihat kegiatan islami lainnya dan termasuk studi banding dengan BMT Manajemen Qolbu, maka karyawan dan pengurus KUD Pringgodani sepakat mendirikan KSP Pringgodani dengan tujuan untuk menambah pendapatan dan mensejahterakan anggota khususnya karyawan Pringgodani.

Lembaga ini berdiri pada tanggal 29 Januari 2007 / 10 Muharram 1428 H berdasarkan SK Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : C.99.HT.03.01 –Th 1995 Tanggal 12 juni 1995 dengan Badan Hukum No.112/BH/XIV.8/KDK.11-03/V/2007 tertanggal 7 juni 2007 dan Koperasi Kabupaten Demak. Dan terakhir lembaga ini telah mendapatkan ijin operasional di daerah wilayah kabupaten Demak Propinsi Jawa Tengah dan pada tanggal 26 September 2011 dari hasil rapat anggota tahunan TB 2010 memutuskan perubahan nama dari KSP Pringgodani menjadi KJKS Pringgodani sesuai regulasi pemerintah berubah nama menjadi KSPPS Pringgodani Tangguh Demak.

KSPPS Pringgodani Tangguh Demak sebagai lembaga keuangan berbentuk koperasi dengan filosofi utama kemitraan dan kebersamaan (*sharing*) dalam keuntungan (*profit*) dan resiko (*risk*). Bersama-sama lembaga ekonomi syari'ah lainnya berusaha untuk dapat mewujudkan kegiatan ekonomi yang lebih adil, transparan, amanah, mudah dan professional (*Good Corporate Governance*).

2. Visi dan Misi Koperasi

➤ **Visi KSPPS Pringgodani Tangguh Demak:**

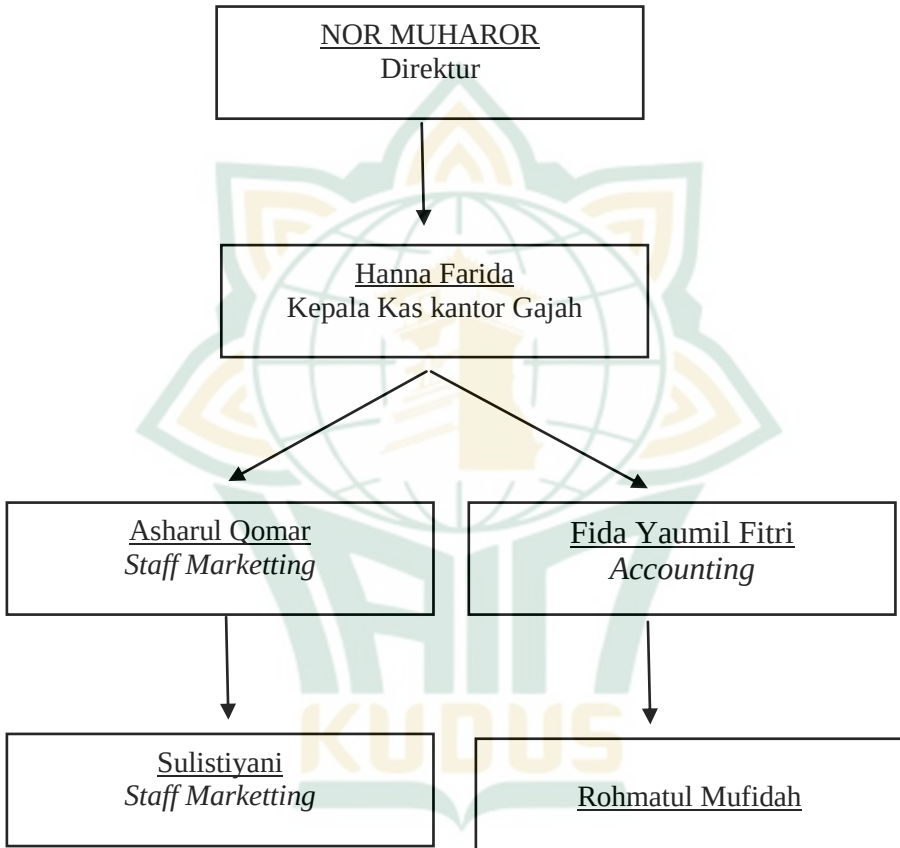
Menjadi Lembaga Keuangan Syariah yang sehat, efisien, amanah dan mampu memelihara kemuliaan dengan taqwa

➤ **Misi KSPPS Pringgodani Tangguh Demak:**

- Mendukung dan menjamin terlaksananya Jasa Keuangan Syariah dan ZIS secara tertib
- Selalu mengoptimalkan keterlibatan para anggota dalam hal pemupukan modal
- Melaksanakan efisiensi disegala bidang dalam rangka memperoleh keuntungan optimal sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan anggota
- Menjalankan fungsi sosial melalui Qordul Hasan dan lainnya

3. Struktur Kepengurusan

Tabel 4.1
Struktur Kepengurusan KSPPS Pringgodani Gajah



B. Karakteristik responden

Data penelitian dikumpulkan dengan menyebarkan sebanyak 97 kuesioner kepada nasabah KSPPS Pringgodani Demak. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online dengan memberikan kuesioner dalam bentuk Google Form kepada para nasabah KSPPS Pringgodani Demak. Adapun hasil kuesioner dapat dijelaskan sebagai berikut:

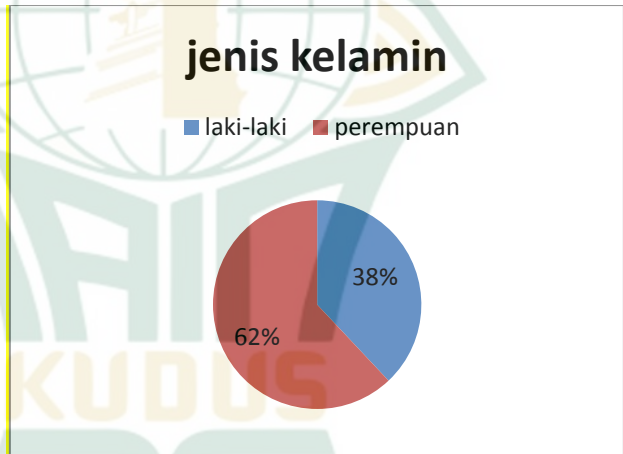
1. Deskripsi Identitas Responden

Identitas responden merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan diri responden secara individu. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 97 orang yang merupakan nasabah KSPPS Pringgodani Demak.

a. Jenis Kelamin Responden

Dari 97 orang responden, antara laki-laki dan perempuan mempunyai perbedaan yang cukup signifikan. Untuk memberikan gambaran terkait jenis kelamin responden dinyatakan dalam gambar berikut:

Gambar 4.1
Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

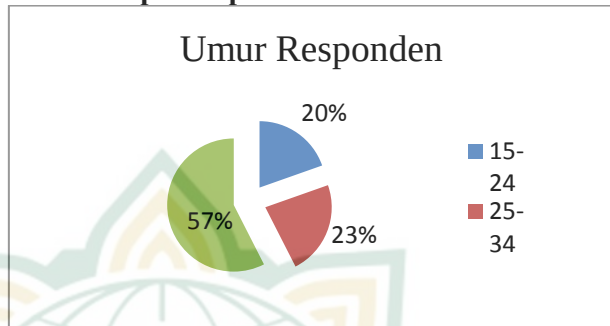


Berdasarkan keterangan gambar, dari 97 responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 orang (62%) dan laki-laki sebanyak 37 orang (38%).

b. Umur Responden

Dilihat dari umur responden sangat bervariasi, terlihat pada gambar berikut:

Gambar 4.2
Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

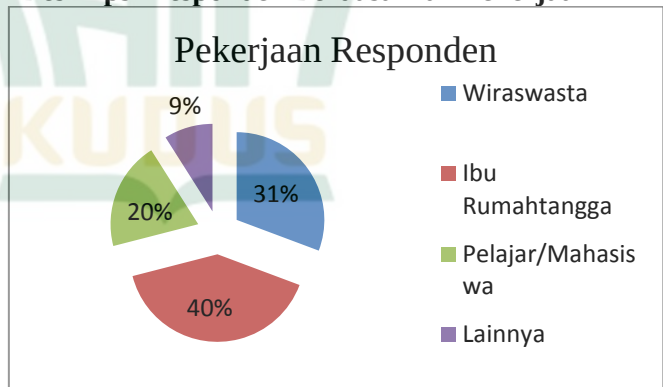


Berdasarkan gambar, umur responden antara 15 tahun sampai 24 tahun adalah sebanyak 19 orang (20%). Sedangkan yang berumur 25 tahun sampai dengan 34 tahun adalah 22 orang (23%). Dan yang berumur antara 35 tahun sampai 44 tahun sebanyak 56 orang (58%).

c. Pekerjaan

Berbagai jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 4.3
Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Dari 97 responden, sebagian besar masih berstatus sebagai pelajar atau mahasiswa yaitu sebanyak 19 orang (20%). Sedangkan yang lainnya, 32 orang (31%) wiraswasta, 38 orang (40%) ibu

rumahtangga dan sisanya 8 orang (9%) pekerjaan lainnya.

2. Deskripsi Angket

Secara keseluruhan berdasarkan hasil tanggapan nasabah yang diambil sebagai responden dijelaskan sebagai berikut:

a. Variabel Strategi Pemasaran Syariah (X1)

Adapun tanggapan responden mengenai pernyataan tentang Strategi Pemasaran Syariah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2
Tanggapan Responden mengenai pernyataan tentang Strategi Pemasaran Syariah

Pertanyaan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
Pertanyaan 1	23	54	9	9	2
Pertanyaan 2	21	61	13	1	1
Pertanyaan 3	18	56	17	4	2
Pertanyaan 4	18	55	19	4	1
Pertanyaan 5	16	66	8	6	1
Pertanyaan 6	21	60	10	4	2
Pertanyaan 7	17	54	18	7	1
Pertanyaan 8	18	58	13	7	1
Pertanyaan 9	15	57	16	7	2
Pertanyaan 10	19	49	19	8	2
Pertanyaan 11	11	47	21	17	1
Pertanyaan 12	15	56	17	7	2

Berdasarkan tabel tanggapan dari responden tentang variabel Strategi Pemasaran Syariah dapat diketahui mengenai pernyataan bahwa Produk Simpanan di KSPPS Pringgodani yang ditawarkan sesuai dengan syariat islam, responden yang menanggapi sangat setuju terdapat sebanyak 23 orang, menanggapi setuju sebanyak 54 orang, ragu-ragu sebanyak 9 orang, tidak setuju sebanyak 9 orang, dan yang menanggapi sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Persyaratan yang mudah menjadi alasan saya untuk memilih produk simpanan di KSSP Pringgodani, responden yanganggapi sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju sebanyak 61 orang, ragu-ragu sebanyak 13 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa yakin dengan sistem bagi hasil produk Simpanan di KSPP Pringgodani, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 18 orang, setuju sebanyak 56 orang, ragu-ragu sebanyak 17 orang, tidak setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa yakin dengan mengetahui produk simpanan di KSPPS Pringgodani dari brosur, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 19 orang. Setuju sebanyak 55 orang, ragu-ragu sebanyak 19 orang, tidak setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Lokasi KSPP Pringgodani sangat strategis dan mudah di jangkau oleh anggota/nasabah, responden yanganggapi sangat setuju sebanyak 16 orang, setuju sebanyak 66 orang, ragu-ragu sebanyak 8 orang, tidak setuju sebanyak 6 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan Karyawan di KSPPS Pringgodani ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan keanggota/nasabah, responden yanganggapi sangat setuju sebanyak 21 orang, setuju sebanyak 60 orang, ragu-ragu sebanyak 10 orang, tidak setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Prosedur transaksi di KSPPS Pringgodani mudah dan cepat, responden yanganggapi sangat setuju sebanyak 17 orang, setuju sebanyak 54 orang,

ragu-ragu sebanyak 18 orang, tidak setuju sebanyak 7 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan di KSPPS Pringgodani melayani nasabah/anggota dengan sangat teliti, responden yanganggapi sangat setuju sebanyak 18 orang, setuju sebanyak 58 orang, ragu-ragu sebanyak 13 orang, tidak setuju sebanyak 7 orang, dan sangat setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Kebersihan dan kenyamanan tata ruang di KSPPS Pringgodani sangat nyaman, responden yanganggapi sangat setuju sebanyak 15 orang, setuju sebanyak 57 orang, ragu-ragu sebanyak 16 orang, tidak setuju sebanyak 7 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa KSPPS Pringgodani mempunyai lahan parkir yang luas, responden yanganggapi sangat setuju sebanyak 19 orang, setuju sebanyak 49 orang, ragu-ragu sebanyak 19 orang, tidak setuju sebanyak 8 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Ketepatan waktu pelayanan oleh karyawan di KSPPS Pringgodani sesuai dengan janji yang diberikan, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 11 orang, setuju sebanyak 47 orang, ragu-ragu sebanyak 21 orang, tidak setuju sebanyak 17 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan di KSPPS Pringgodani sangat sabar dan ramah dalam melayani anggota/nasabah, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 15 orang, setuju sebanyak 56 orang, ragu-ragu sebanyak 17 orang, tidak setuju sebanyak 7 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

b. Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Adapun tanggapan responden mengenai pernyataan tentang Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.3
Tanggapan Responden mengenai pernyataan tentang Kualitas Pelayanan

Pertanyaan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
Pertanyaan 1	24	54	10	7	2
Pertanyaan 2	22	60	13	1	1
Pertanyaan 3	19	57	17	2	2
Pertanyaan 4	18	55	20	3	1
Pertanyaan 5	16	66	9	5	1
Pertanyaan 6	22	61	10	2	2
Pertanyaan 7	18	54	19	5	1
Pertanyaan 8	19	58	15	4	1
Pertanyaan 9	15	60	17	3	2
Pertanyaan 10	20	50	19	6	2
Pertanyaan 11	11	48	22	15	1
Pertanyaan 12	15	57	16	7	2
Pertanyaan 13	18	58	13	7	1
Pertanyaan 14	16	66	8	6	1
Pertanyaan 15	19	49	19	8	2
Pertanyaan 16	23	54	9	9	2
Pertanyaan 17	18	56	17	4	2

Pernyataan bahwa KSPPS Pringgodani mempunyai gedung/kantor yang menarik dan fasilitas berupa ruang tunggu, toilet, AC, wifi gratis dan tempat parker, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 24 orang, setuju sebanyak 54 orang, ragu-ragu sebanyak 10 orang, tidak setuju sebanyak 7 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa KSPPS Pringgodani menggunakan peralatan dengan teknologi yang modern dalam melayani nasabah/anggota., responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang, setuju sebanyak

60 orang, ragu-ragu sebanyak 13 orang, tidak setuju sebanyak 1 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani selalu berpenampilan rapi dan menarik, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang, setuju sebanyak 57 orang, ragu-ragu sebanyak 17 orang, tidak setuju sebanyak 2 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan di KSPPS Pringgodani menginformasikan produk-produknya menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang, setuju sebanyak 55 orang, ragu-ragu sebanyak 20 orang, tidak setuju sebanyak 3 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani mampu memberikan pelayanan dengan sabar dan segera tanpa membuat nasabah menunggu lama, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang, setuju sebanyak 66 orang, ragu-ragu sebanyak 9 orang, tidak setuju sebanyak 5 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani mampu memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan keinginan nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 orang, setuju sebanyak 61 orang, ragu-ragu sebanyak 10 orang, tidak setuju sebanyak 2 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani membantu nasabah/anggota saat kesulitan dalam pengisian formulir, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang, setuju sebanyak 54

orang, ragu-ragu sebanyak 19 orang, tidak setuju sebanyak 5 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani selalu ada dan cepat tanggap saat dibutuhkan nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang, setuju sebanyak 58 orang, ragu-ragu sebanyak 15 orang, tidak setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan dari nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang, setuju sebanyak 60 orang, ragu-ragu sebanyak 17 orang, tidak setuju sebanyak 3 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani memiliki kemampuan dan keterampilan dalam melayani nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 20 orang, setuju sebanyak 50 orang, ragu-ragu sebanyak 19 orang, tidak setuju sebanyak 6 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani melayani nasabah/anggota dengan sopan, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang, setuju sebanyak 48 orang, ragu-ragu sebanyak 22 orang, tidak setuju sebanyak 15 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani mampu memberikan informasi dengan jelas dan benar kepada nasabah/anggota dan dapat dipercaya, responden yang menyatakan sangat setuju

sebanyak 15 orang, setuju sebanyak 57 orang, ragu-ragu sebanyak 16 orang, tidak setuju sebanyak 7 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa KSPPS Pringgodani dapat menjaga keamanan dana nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang, setuju sebanyak 53 orang, ragu-ragu sebanyak 13 orang, tidak setuju sebanyak 7 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani melayani nasabah/anggota dengan sikap yang baik dan ramah serta dapat merespon keluhan dari nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang, setuju sebanyak 66 orang, ragu-ragu sebanyak 8 orang, tidak setuju sebanyak 6 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani selalu menggunakan bahasa yang baik, sopan dan ramah saat melayani nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang, setuju sebanyak 49 orang, ragu-ragu sebanyak 19 orang, tidak setuju sebanyak 8 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani selalu berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah/anggota, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 23 orang, setuju sebanyak 54 orang, ragu-ragu sebanyak 9 orang, tidak setuju sebanyak 9 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan yang menyatakan bahwa Karyawan KSPPS Pringgodani melayani nasabah dengan penuh perhatian dan kesabaran, responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 18 orang,

setuju sebanyak 56 orang, ragu-ragu sebanyak 17 orang, tidak setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

c. Variabel Kepuasan Nasabah/Anggota (Y)

Adapun hasil tanggapan responden mengenai pernyataan tentang Kepuasan Nasabah/Anggota dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4
Tanggapan Responden mengenai
pernyataan tentang Kepuasan
Nasabah/anggota

Pernyataan	SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)
Pernyataan 1	18	56	17	4	2
Pernyataan 2	24	53	10	8	2
Pernyataan 3	19	49	19	8	2
Pernyataan 4	16	65	9	6	1
Pernyataan 5	20	58	13	5	1

Pernyataan bahwa Saya melakukan transaksi berulang kali secara berkesinambungan karena produk simpanan di KSPPS Pringgodani sesuai dengan yang saya inginkan, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 18 orang, setuju sebanyak 56 orang, ragu-ragu sebanyak 17 orang, tidak setuju sebanyak 4 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan bahwa Produk yang ada di KSPPS Pringgodani, mempunyai harga yang terjangkau, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 24 orang, setuju sebanyak 53 orang, ragu-ragu sebanyak 10 orang, tidak setuju sebanyak 8 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan bahwa KSPPS Pringgodani mempunyai pelayanan yang baik kepada nasabah/anggotanya, responden yang menanggapi

sangat setuju sebanyak 19 orang, setuju sebanyak 49 orang, ragu-ragu sebanyak 19 orang, tidak setuju sebanyak 8 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang.

Pernyataan bahwa Saya merasa nyaman karena KSPPS Pringgodani terkenal dimasyarakat sebagai koprasa yang baik, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 16 orang, setuju sebanyak 65 orang, ragu-ragu sebanyak 9 orang, tidak setuju sebanyak 6 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

Pernyataan bahwa Di KSPPS Pringgodani memberikan kemudahan dalam biaya dan kemudahan, responden yang menanggapi sangat setuju sebanyak 20 orang, setuju sebanyak 58 orang, ragu-ragu sebanyak 13 orang, tidak setuju sebanyak 5 orang, dan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang.

C. Uji Instrumen Penelitian

Setelah data terkumpul, sebelum dilakukan analisis terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas masing-masing item pernyataan yang ada pada setiap variabel pengujian.

1. Uji Validitas

Hasil pengolahan uji validitas dengan program SPSS diperoleh sebagai berikut:

Tabel 4.5

Tabel uji validitas Strategi Pemasaran Syariah

Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,510	0,361	Valid
X1.2	0,496	0,361	Valid
X1.3	0,445	0,361	Valid
X1.4	0,449	0,361	Valid
X1.5	0,638	0,361	Valid
X1.6	0,610	0,361	Valid
X1.7	0,637	0,361	Valid
X1.8	0,809	0,361	Valid
X1.9	0,783	0,361	Valid

X1.10	0,792	0,361	Valid
X1.11	0,681	0,361	Valid
X1.12	0,783	0,361	Valid

Berdasarkan tabel semua item pertanyaan variabel Strategi Pemasaran Syariah dikatakan valid. Hal ini dilihat dari hasil r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,361$) sehingga syarat validitas terpenuhi.

Tabel 4.6

Tabel uji Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,727	0,361	Valid
X2.2	0,736	0,361	Valid
X2.3	0,848	0,361	Valid
X2.4	0,756	0,361	Valid
X2.5	0,735	0,361	Valid
X2.6	0,796	0,361	Valid
X2.7	0,779	0,361	Valid
X2.8	0,899	0,361	Valid
X2.9	0,912	0,361	Valid
X2.10	0,816	0,361	Valid
X2.11	0,810	0,361	Valid
X2.12	0,912	0,361	Valid
X2.13	0,899	0,361	Valid
X2.14	0,912	0,361	Valid
X2.15	0,816	0,361	Valid
X2.16	0,810	0,361	Valid
X2.17	0,912	0,361	Valid

Berdasarkan tabel semua item pertanyaan variabel Kualitas Pelayanan dapat dikatakan valid. Hal ini dilihat dari r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,361$) sehingga syarat validitas terpenuhi.

Tabel 4.7

Tabel uji validitas kepuasan Nasabah/Anggota

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y.1	0,722	0,361	Valid
Y.2	0,737	0,361	Valid
Y.3	0,879	0,361	Valid
Y.4	0,778	0,361	Valid
Y.5	0,688	0,361	Valid

Berdasarkan tabel semua item pertanyaan variabel kepuasan nasabah dapat dikatakan valid. Hal ini dilihat dari r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,361$) sehingga syarat validitas terpenuhi.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsisten alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,60. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Jika nilai Cronbach Alpha $< 0,60$ maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

Dari hasil pengolahan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8
Tabel uji reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Nilai Kritis	Keterangan
Strategi Pemasaran Syariah	0,897	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,975	0,60	Reliabel
Kepuasan nasabah	0,903	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel diketahui nilai Alpha Cronbach dari semua variabel mempunyai nilai yang lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen variabel adalah reliabel. Dengan demikian syarat reliabilitas instrumen terpenuhi.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik, yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

Harus terpenuhi asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya.

1. Uji Multikolinieritas

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinieritas antara lain dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan Tolerance, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas.

Berdasarkan hasil penghitungan SPSS diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.9
Tabel uji multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Strategi Pemasaran Syariah	0,210	4,768	Tidak ada multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0,270	3,708	Tidak ada multikolinieritas

Dari tabel menunjukkan bahwa tidak ada nilai Tolerance yang kurang dari 0,1 dan tidak ada nilai VIF yang lebih dari 10, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas untuk model persamaan yang digunakan, dengan demikian asumsi multikolinieritas terpenuhi.

2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu dan tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin Watson (DW test) dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 4.10
Tabel Uji Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	4

Tidak ada korelasi negatif Tidak ada korelasi negatif Tidak ada autokorelasi, positif atau negative	Tidak ditolak	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$ $d_u < d < 4 - d_u$
---	---------------	--

Berdasarkan hasil pengujian SPSS dapat diperoleh data sebagai berikut:

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.986 ^a	.973	.972	.598	2.112

Nilai DW sebesar 2,112, nilai tersebut akan dibandingkan dengan tabel menggunakan nilai signifikansi 5% dengan jumlah sampel 97 (n) dan jumlah variabel bebas 2 (k = 2), maka tabel Durbin Watson akan didapatkan nilai sebagai berikut:

N	DL	dU
97	1,6275	1,7116

Dengan tabel tersebut dapat diartikan bahwa nilai DW 2,112 lebih besar dari 1,7116 (dU) dan kurang dari 4 - 1,7116 (dU). Jadi penelitian tersebut membuktikan bahwa model memenuhi asumsi autokorelasi ($d_u \leq d \leq 4 - d_u$) atau tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif pada model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

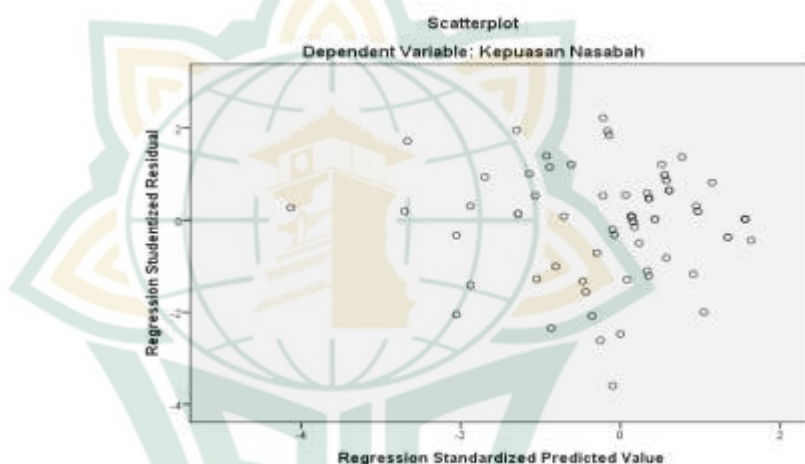
Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan didalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar kriterianya dalam pengambilan keputusan, yaitu:

- Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang

- teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.¹

Berdasarkan hasil pengujian SPSS diperoleh sebagai berikut:



Berdasarkan grafik tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik menyebar secara acak yang tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Uji Normalitas

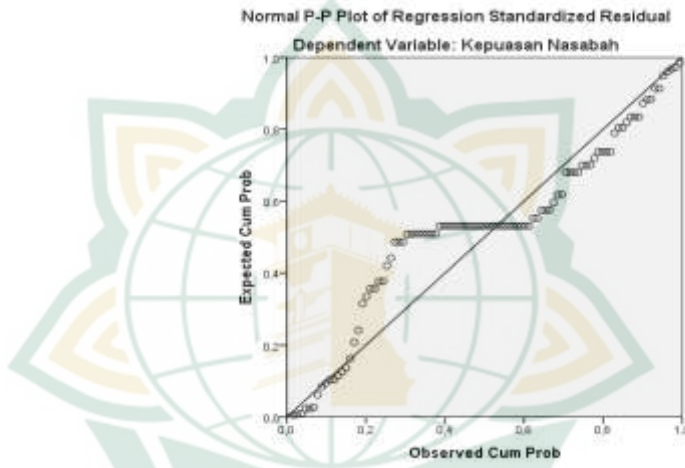
Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki residual yang terdistribusi secara normal.

Uji normalitas residual dengan metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber

¹ Duwi Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), 113.

diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardized residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.²

Berikut hasil uji normalitas SPSS:



Grafik diatas menunjukkan penyebaran titik tidak menjauhi garis diagonal dan mengikuti arah garisnya. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan begitu asumsi normalitas terpenuhi.

E. Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean), dan standar deviasi. Hasil analisis statistik deskriptif dengan bantuan SPSS disajikan pada tabel sebagai berikut:

² Duwi Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, 91.

Tabel 4.11
Hasil analisis statistik deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Strategi Pemasaran Syariah	97	12	60	45,96	8,649
Kualitas Pelayanan	97	17	85	64,68	12,558
Kepuasan Nasabah	97	5	25	19,45	3,585
Valid N (listwise)	97				

F. Uji regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara variabel strategi pemasaran syariah, dan kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah. Hasil pengolahan SPSS dapat dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.12
Analisis regresi linier berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	-0,177	0,344	
Strategi Pemasaran Syariah	1,600	0,080	3,861
Kualitas Pelayanan	-0,834	0,055	-2,920

Pada tabel diperoleh persamaan regresi pengaruh strategi pemasaran syariah dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan nasabah studi kasus pada KSPPS Pringgodani Demak sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = -0,177 + 1,600X_1 - 0,834 X_2 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan nasabah

a = konstanta

b_1 = koefisien regresi antara Strategi Pemasaran Syariah dengan Kepuasan Nasabah

X_1 = Strategi Pemasaran Syariah

b_2 = koefisien regresi antara Kualitas Pelayanan dengan kepuasan nasabah

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = error

Persamaan regresi linier berganda diatas dapat diarikan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) adalah -0,177. Ini dapat diartikan jika strategi pemasran syariah, dan kualitas pelayanan nilainya adalah 0, maka kepuasan nasabaah nlainya - 0,177.
2. Nilai koefisien regresi variabel strategi pemasaran syariah (b_1) bernilai positif, yaitu 1,600. Ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan pemasaran syariah sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 1,600 satuan dengan asumsi variabel independen lain nilainya tetap.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b_2) bernilai negatif, yaitu -0,834. Ini dapat diartikan bahwa setiap penurunan kualitas pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan menurunkan kepuasan nasabah sebesar - 0,834 satuan dengan asumsi variabel indepeden lain nilainya tetap.

Untuk mengetahui ketepatan fungsi regresi dalam memprediksi variabel Y maka dilihat dari 3 indikator yaitu : koefisien determinasi, uji F dan uji T.

1. Koefisien determinasi

Uji determinasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui besaran persen pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Dari uji determinasi dihasilkan nilai adjusted R^2 sebagaimana dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13
Koefisiem determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,986 ^a	,973	,972	,598

Berdasarkan tabel hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,972 artinya persentase sumbangan pengaruh variabel strategi pemasaran syariah, dan kualitas pelayanan sebesar 97,2% sedangkan sisanya sebesar 2,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini. Nilai standar *error of the estimate* sebesar 0,598. Artinya kesalahan yang dapat terjadi dalam memprediksi keputusan pembelian sebesar 0,598.

2. Uji simultan (uji F)

Uji F atau *analysis of variance*, yaitu uji koefisien regresi secara bersama-sama untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.14
Uji Simultan
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1200,471	2	600,235	1680,715	,000 ^b
1 Residual	33,570	94	,357		
Total	1234,041	96			

Berdasarkan tabel tampak bahwa nilai F hitung sebesar 1680,715 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan F tabel dengan signifikansi sebesar 5% sebesar 3,09 ternyata f hitung lebih besar dari F tabel ($1680,715 > 3,09$). Hal ini berarti bahwa model penelitian adalah fit atau dengan kata lain ada pengaruh secara bersama-sama antara strategi pemasaran syariah, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji parsial (uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial strategi pemasaran syariah, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Dengan kriteria pengujian:

- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Pengambilan keputusan uji t parsial, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom coefficient untuk melihat t hitung menunjukkan nilai lebih besar dari t tabel ($t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$). Hasil pengujian dengan SPSS dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Uji Parsial

Varia bel	T	Sig	T tabel	Keterang an
Strategi pemasaran syariah	19,97 6	0,00 0	1,98 5	Signifika n
Kualitas pelayanan	- 15,10 8	0,00 0	- 1,98 5	Signifika n

- Pengujian pengaruh strategi pemasaran syariah (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dengan pengujian dua arah yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar $0,05/2 = 0,025$ dan dengan derajat kebebasan $df (n-k) = 165-3 = 94$ diperoleh t tabel = 1,975. Dari hasil perhitungan pada tabel diperoleh t hitung sebesar 3,522, sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($19,976 > 1,985$), dengan demikian H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh strategi pemasaran syariah terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Pringgodani.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien signifikansi sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Pringgodani.

b. Pengujian pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y)

Dengan pengujian dua arah yang menggunakan tingkat signifikansi sebesar $0,05/2 = 0,025$ dan dengan derajat kebebasan $df (n-k) = 97-3 = 94$ diperoleh t tabel sebesar 1,985. Dari hasil perhitungan pada tabel diperoleh t hitung sebesar -15,108, sehingga $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($-15,108 < -1,975$), dengan demikian H_2 ditolak, artinya kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Pringgodani berpengaruh negatif signifikan terhadap responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien signifikansi sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Pringgodani demak.

G. Pembahasan

1. Pengaruh Strategi pemasaran Syariah terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa Strategi pemasaran Syariah secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah pada KSPPS Pringgodani Demak. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t, variabel Strategi pemasaran Syariah memiliki T hitung sebesar 19,976 dan memiliki T tabel sebesar 1,985. jadi $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$ ($19,976 > 1,985$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial Strategi pemasaran Syariah mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, maka H_1 diterima ketika $T \text{ hitung} > T \text{ tabel}$, Strategi pemasaran Syariah memenuhi kriteria tersebut.

Hasil dari koefisien regresinya Strategi pemasaran Syariah terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. jadi apabila Strategi pemasaran Syariah mengalami kenaikan 1 % per tahun, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebanyak 1,600. Begitupun sebaliknya apabila Strategi pemasaran Syariah mengalami penurunan 1% per tahun maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebanyak 1,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Strategi pemasaran Syariah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah..

Pemasaran syariah diartikan sebagai suatu disiplin unit bisnis strategis yang diarahkan kepada suatu proses dimana terdapat perubahan nilai serta penawaran dari satu penggagas kepada bagian yang lain dalam keseluruhannya sesuai dengan prinsip-prinsip kegiatan muamalah dalam Islam.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mamay Mayasari, dkk. yang berjudul “Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Herba Penawar Alwahida Indonesia (Hpai) Bogor”. Penelitian ini menyatakan bahwa strategi pemasaran syariah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada KSPPS Pringgodani Gajah Demak. Hal ini ditunjukkan oleh hasil uji t, variabel kualitas pelayanan memiliki T hitung sebesar -15,108 dan memiliki T tabel sebesar -1,985. jadi $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$ ($-15,108 < -1,985$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah, maka H_2 ditolak karena $T \text{ hitung} < T \text{ tabel}$, kualitas pelayanan tidak memenuhi kriteria tersebut.

Hasil dari koefisien regresinya kualitas pelayanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jadi apabila kualitas pelayanan mengalami kenaikan 1 %, maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan 1,600.

maka kualitas pelayanan akan mengalami kenaikan sebanyak 0,834. Begitupun sebaliknya apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan 1% maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebanyak 0,834. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas menurut kotler adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kotler juga mendefinisikan pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Hasil Penelitian kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-Jek di kota kediri. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 1,806 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,177 tetapi tidak signifikan dilihat dari nilai signifikansi yaitu sebesar $0,074 > 0,05$. Hasil penelitian kenyamanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-Jek di kota kediri. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,268 dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,504 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan variabel kenyamanan terdapat pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa ojek online Go-Jek di kota kediri. Hal ini dibuktikan dari nilai f hitung sebesar 25,325 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

³ Dhita Tresiya dkk, *Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Konsumen pada perusahaan ojek online Go-jek di Kota Kediri*, JIMEK, vol. 1, No.2 Desember 2018, 222.