

# **INFLUENCE EXCELENT SERVICE LOYALTY SAVING AT BMT MEMBER MARDHATILLAH BLESSING BRANCH PURWAKARTA**

**SITI ROHMAT  
STIE SYARIAH DARUL ULUM, PURWAKARTA  
e-mail: sitirohmat38@gmail.com**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect Excelent Service Loyalty Saving On Mardhatillah BMT Member's Blessing Branch Purwakarta. This research included into descriptive study and using Probability Sampling technique. Data analysis technique used in this research is the validity of the data, the reliability of the data, the normality of the data, the data heterokedastisitas. While the test design using linear regression data analysis, correlation coefficient, coefficient of determination.*

*The results showed that perceptions Service Excelent has a strong connection to the Loyalty Saving On Mardhatillah BMT Member's Blessing Branch Purwakarta. This is evidenced from the results obtained in testing the hypothesis in which the value of  $14\ 121 (t) > 1.66 (t \text{ table})$ . With significance level is 0.000 less than 0.05. Correlation coefficient of 0776 as well as the coefficient of determination = 60.2% subsequently acquired the linear regression equation is  $Y = 2,477 + 0.425 X + e$ . This means that every 1% increase in Service Excelent then Loyalty Savings will increase by 0425. It can be concluded that the key to the success of BMT Mardhatillah Blessing Branch Purwakarta in reaching and serving the market must apply Service Excelent.*

**Keywords:** BMT, excelent service, loyalty saving

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Excelent Service Loyalty Saving On Mardhatillah Member Blessing Branch Anggota BMT Purwakarta. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif dengan pengambilan sampel menggunakan teknik Probability Sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas data, reliabilitas data, normalitas data, data heterokedastisitas serta desain tes menggunakan analisis data regresi linier, koefisien korelasi, koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi Service Excelent memiliki koneksi yang kuat dengan Loyalty Saving On Mardhatillah Member Blessing Branch Anggota BMT Purwakarta. Ini dibuktikan dari hasil yang diperoleh dalam pengujian hipotesis di mana nilai  $14\ 121 (t) > 1,66 (t \text{ tabel})$ . Dengan tingkat signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Koefisien korelasi sebesar 0776 serta koefisien determinasi = 60,2% yang kemudian diperoleh persamaan regresi linier adalah  $Y = 2,477 + 0,425 X + e$ . Ini berarti bahwa setiap 1% peningkatan dalam Layanan Excelent maka Tabungan Loyalitas akan meningkat sebesar 0425.

**Kata kunci:** BMT, layanan excelent, penghematan loyalitas

## PENDAHULUAN

Koperasi merupakan bagian dari tata susunan ekonomi, hal ini berarti bahwa dalam kegiatannya koperasi turut mengambil bagian bagi tercapainya kehidupan ekonomi yang sejahtera, baik bagi orang-orang yang menjadi anggota perkumpulan itu sendiri maupun untuk masyarakat di sekitarnya.

Koperasi syariah di Indonesia dewasa ini cukup berkembang baik, hal ini didukung dengan dikeluarkannya peraturan menteri koperasi usaha kecil dan menengah republik Indonesia NOMOR 16/Per/M.KUKM/IX/2015 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi sebagai pengganti Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor 91/Kep/IV/KUKM/IX/2004.

Koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah (KSPPS) juga bisa disebut *baitul maal wa tamwil* (BMT). BMT adalah balai usaha mandiri terpadu yang isinya berintikan *bayt al-mal wa at-tamwil* dengan kegiatan mengembangkan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha kecil bawah dan kecil dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan ekonominya serta menerima titipan zakat, infak, dan sedekah, serta menyalurkannya sesuai dengan peraturan dan amanatnya.<sup>10</sup> Hal ini sesuai di dalam Firman Allah SWT, “tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” [al-Mâidah/5:2]<sup>11</sup>

Berdasarkan pada ayat Al-Quran di atas kiranya dapat di pahami bahwa tolong-menolong dalam kebajikan dan dalam ketakwaan di anjurkan oleh Allah SWT. BMT yang memiliki anggota loyal akan tetap mendapatkan pemasukan, bahkan mendapat keuntungan secara terus menerus. Keuntungan lain dari adanya konsumen yang loyal adalah bahwa perusahaan dapat menghemat dalam mengeluarkan dana promosi karena konsumen yang loyal akan mereferensikan BMT kepada orang lain, jika konsumen merasa puas. Dengan demikian, maka di tengah persaingan yang semakin ketat ini, perusahaan dapat mempertahankan konsumennya dengan menumbuhkan loyalitas anggota. Loyalitas anggota tercermin pada kesetiaan anggota sebagai pelanggan koperasi, memenuhi kewajiban dan melaksanakan hak keanggotaannya dalam segala bentuk kegiatan di dalam tata kehidupan koperasi. Tujuan pelayanan yang baik merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk terus menabung.<sup>12</sup> Pelayanan yang baik membuat anggota puas terhadap kinerja BMT. Tujuan pelayanan yang baik merupakan upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk terus menabung.<sup>13</sup> Pelayanan yang baik membuat anggota puas terhadap kinerja BMT, sehingga memicu anggota untuk terus menambah saldo tabungannya.

## METODE

Adapun Langkah-Langkah penelitian ini adalah sebagai Berikut: Metode Penelitian Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode regresi Linear Metode regresi linear adalah alat statistik yang dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu atau beberapa variabel terhadap

satu buah variabel. Variabel yang mempengaruhi sering disebut variabel bebas, variabel independen atau variabel penjelas. Variabel yang dipengaruhi sering disebut dengan variabel terikat atau variabel dependen.

Secara umum regresi linear terdiri dari dua, yaitu regresi linear sederhana yaitu dengan satu buah variabel bebas dan satu buah variabel terikat; dan regresi linear berganda dengan beberapa variabel bebas dan satu buah variabel terikat. Analisis regresi linear merupakan metode statistik yang paling jamak dipergunakan dalam penelitian-penelitian sosial, terutama penelitian ekonomi. Program komputer yang paling banyak digunakan adalah SPSS (Statistical Package For Service Solutions). Dikarenakan variable dalam penelitan ini ada dua variable yaitu Service Excelent(X) dan loyalitas anggota (Y). atas hal tersebut maka penelitian ini menggunakan metode regresi sederhana. Berdasarkan hal di atas maka perumusan estimasi model penelitian ini adalah

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Dimana : Y = Loyalitas Anggota X =service Excelent  
 $\alpha \beta$  =Parameter Regresi(*Regression Parameter*)

e = Error Estimasi (*Estimation Error*)  
 Sumber Data Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data sebagai bahan penelitian yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian baik melalui pengamatan langsung, wawancara, maupun

kuesioner.

b. Data Sekunder

Data ini merupakan data yang diperoleh melalui data-data perusahaan, baik diperoleh secara langsung dari perusahaan ataupun data yang diperoleh tidak langsung melalui media lain. Seperti data penjualan di surat kabar dan internet ataupun jurnal ilmiah lain yang memuat data mengenai penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sebagai bahan penelitian yaitu data kuantitatif. Data kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan cara menggunakan prosedur-prosedur statistic atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Untuk mendapatkan berbagai macam data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik tersebut antara lain:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

a) Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide

b) Pengamatan Langsung Terhadap Objek

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dimana variabel yang dicari dapat diamati langsung, tetapi jika tidak

bisa maka hanya bisa digunakan cara lain.

c) Kuisisioner

Merupakan cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut.

2. Studi Dokumentasi

Melakukan pengumpulan data dengan mempelajari dan mengamati berbagai sumber dokumen dan data yang dimiliki oleh perusahaan, Baik secara deskriptif maupun eksploratif

3. Populasi dan Sempel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi Simpan Pinjam BMT Mardhatillah Berkah purwakarta.

Sampel dalam penelitian ini bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh anggota BMT. Berdasarkan data populasi yang ada maka jenis penentuan sample yaitu *probability sampling*, dimana populasi dari objek yang akan diteliti bisa disetarakan maka dengan metode *sampling* acak sederhana *simple random sampling*<sup>18</sup> dengan batas toleransi kesalahan 10 %.

Toleransi Kesalahan

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 10% berarti memiliki tingkat akurasi 90%. Penelitian dengan batas kesalahan 5% memiliki tingkat akurasi

95%. Dengan jumlah populasi yang sama, semakin kecil toleransi kesalahan, semakin besar jumlah sampel yang dibutuhkan.

A. Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis yang digunakan sebagai berikut :

4. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif ini merupakan analisa terhadap variabel service excellent dan loyalitas anggota, dimana untuk melakukan analisis akan dilakukan berdasarkan dari hasil pernyataan responden pada masing masing pernyataan di setiap indikator atau item variabel.

Analisis data kuantitatif merupakan analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka-angka (numerik) dan cara pembahasannya dengan uji statistic. Pengolahan data dengan analisis kuantitatif melalui tahapan – tahapan sebagai berikut :editing, coding, scoring dan Tabulasi.

Tahap-Tahap Analisis Data Kuantitatif:

a. Uji Kualitas data

Uji Validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Pengujiannya dilakukan secara statistic, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan *software computer*, misalnya SPSS.<sup>20</sup>

Uji Reliabilittas sebenarnya alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang

merupakan indikator dari variabel. Uji Normalitas untuk Pkah modek regresi Variabel terikat dan variable bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Maka regresi yang baik adalah mempunyai distribusi data normal atau mendekati normal. Caranya melihat *probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk 1 garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis normalnya.

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

b. Uji Hipotesis

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara Service Excellent terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Smpn Pinjam BMT Mardhatillah Berkah Cabang Purwakarta. Persamaan regresi linier Sederhana adalah :

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Dimana,

Y =Loyalitas Anggota

X =service Excellent

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien faktor

e = Kesalahan atau error

Dari hasil regresi yang diperoleh kemudian dilakukan pengujian untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang diperoleh mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak, dan mengetahui pula seberapa besar pangaruhnya. Dalam melakukan pengolahan data dengan regresi perlu dilakukan beberapa pengujian antara lain :

Uji t statistik untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara parsial dengan mengasumsikan bahwa variabel lain dianggap konstan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Daerah Penelitian

Penulis dalam mendapatkan data yang diperlukan yaitu data primer tentang variabel (X)service excellent, dan variabel (Y) Loyalitas Anggota , menyebarkan langsung daftar pernyataan (kuesioner) kepada responden, dimana respondennya yaitu Anggota Koperasi Simpan Pinjam BMT Mardhatillah Berkah Cabang Purwakarta.

Karakteristik dari objek penelitian yang dilakukan penulis dapat dikelompokkan ke dalam beberapa aspek, penulis akan mendeskripsikan atau mengidentifikasi data responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis profesi, tingkat pendapatan, frekuensi menabung dan lama keanggotaan. Jumlah respoden yang menjadi sasaran untuk pengambilan data kuesioner berjumlah 80 orang, identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik secara umum.

#### 1. Gambaran Umum Variabel Penelitian Deskripsi Variabel

Analisis deskripsi ini merupakan analisa terhadap variabel Service Excellent, dimana untuk melakukan

analisis akan dilakukan berdasarkan dari hasil pernyataan responden pada masing masing pernyataan di setiap indikator atau item variabel. Analisis indeks jawaban per variabel ini bertujuan mengetahui gambaran deskriptif mengenai responden dalam penelitian ini, terutama mengenai variable-variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis indeks yang menggambarkan responden atas item-item pertanyaan yang diajukan. Teknik skoring yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skor maksimal 5 dan minimal 1.

Untuk mengetahui tingkat service Excellent maka peneliti melakukan pengukuran dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari 6 Dimensi dengan 16 item pernyataan. Dimana masing-masing pernyataan diberi 5 alternatif jawab yang harus dipilih sesuai dengan tanggapan responden. Dari jawaban-jawaban tersebut kemudian disusun kriterium penilaian berdasarkan jumlah jawaban masing-masing. Adapun kriterium penilaian Service Excellent didasarkan pada rentang nilai maksimum dan minimum kemudian dibagi tiga. Kemudian rentang nilai tersebut di bagi Lima, yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, setuju dan sangat setuju. rata-rata responden menyatakan netral terhadap penilaian kualitas yaitu dengan skor 68.6 kategori tersebut termasuk skor nilai baik.

Untuk mengetahui tingkat Loyalitas Anggota Pada Koperasi Simpan Pinjam BMT Berkah cabang Purwakarta maka peneliti melakukan pengukuran dengan memberikan kuesioner yang terdiri dari 7 item pernyataan. Dari jawaban-jawaban tersebut kemudian disusun kriterium

penilaian berdasarkan jumlah jawaban masing-masing. Adapun kriterium penilaian differensiasi didasarkan pada rentang nilai maksimum dan minimum Kemudian rentang nilai tersebut di bagi Lima, yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, setuju dan sangat setuju. Rata-rata responden menyatakan Sangat Setuju terhadap penilaian Loyalitas Anggota dengan nilai Rata- Rata 72.3 kategori tersebut termasuk skor BAIK.

### **Pembahasan**

Hasil analisis menggunakan bantuan program SPSS dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung}$  yang dihasilkan lebih besar dari  $T_{tabel}$  dengan taraf signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 (dapat dilihat pada tabel ). hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Atau terdapat pengaruh yang signifikan antara Service Excellent terhadap Loyalitas Anggota. Disamping itu pula dapat diketahui bahwa Service Excellent dengan metode indeks jawaban responden kategori baik oleh masyarakat, hal ini mendorong konsumen untuk Selalu menabung di Koperasi Smpn Pinjan BMT Mardhatillah Berkah cabang Purwakarta. Hal ini didukung dengan hasil

penelitian mustikawati (2009) salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas menabung adalah service excellent.

Berdasarkan indeks jawaban responden didapat bahwa responden menilai tentang service excellent terutama indikator tanggung jawab di item pertanyaan Pegawai Koperasi Simpan Pinjam BMT Mardhatillah Cabang Purwakarta dapat dipercaya dalam mengelola uang dan menjamin keamanan anggota bernilai 65.2 artinya bahwa penilaian ini di kategorikan baik Berbeda dengan yang lain yang berkategorikan baik. Namun karena lembaga keuangan mikro seperti BMT masih kurang percaya oleh masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat dalam penyimpanan uang di BMT di kategorikan baik.

Dari hasil analisis bahwa koefisien determinasi R Square sebesar 0.719 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel Service Excellent terhadap Loyalitas Anggota adalah sebesar 71.9% dan sisanya 28.1% dipengaruhi oleh variable lain diluar model penelitian.

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa model regresi linear sederhana adalah  $Y = 2.477 + 0.425X$ . ini bisa diartikan konstanta sebesar 2.477 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Service Excellent maka nilai Loyalitas Anggota 2.477 dan koefisien regresi X sebesar 0.425 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Service Excellent maka Loyalitas Anggota bertambah sebesar 0.425.

## **SIMPULAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai Pengaruh Service Excelent terhadap Loyalitas Menabung Pada Anggota Koperasi Simpan Pinjam BMT Mardhatillah Berkah cabang Purwakarta maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

a. Service Excellent di persepsikan

kategori baik oleh masyarakat, hal ini mendorong konsumen untuk selalu menabung. Berdasarkan indeks jawaban responden didapat bahwa responden melakukan Loyalitas Anggota diakibatkan penilaian dari segikemampuan/pengetahuan pegawai mengenai produk-produk bmt 74 %, penampilan tidak berlebihan 70.2%, hubungan pegawai dengan anggota BMT 70%, berkomunikasi baik dengan anggota 69.8 %, selalu bersikap sopan dan ramah terhadap anggota 69%. atas alasan tersebut secara keseluruhan Service Excellent rata-rata pada kategori Baik, secara niai kategori Baik, hal ini mengakibatkan jumlah anggota menabung semakin meningkat.

b. Loyalitas anggota BMT di persepsikan kategori Baik, ini disumbangkan oleh kinerja anggota yang menabung dengan jumlah uang yang menabung ditingkatkan dari sebelumnya sebesar 76.6%, Anggota yang mengganti jenis tabungan dengan jumlah yang ditabungkan sama sebesar 76.0%, Anggota yang menabung dengan jenis dan jumlah uang yang sama sebesar 74.8%. Dari data tersebut ada tren Loyalitas tinggi terhadap menabung. Hal ini karena ada suatu dorongan tertentu yang membuat konsumen loyal.

c. Pengaruh Service Excellent terhadap loyalitas anggota Pada BMT Mardhatillah Berkah Cabang Purwakarta berpengaruh positif dan signifikan . Hal ini terlihat dari hasil analisis menggunakan bantuan program SPSS dapat diketahui bahwa nilai Thitung yang dihasilkan lebih besar dari Ttabel dengan taraf signifikasi yang lebih keci dari 0.05 (dapat dilihat pada tabel). hal ini dapat disimpulkan bahwa hipotesi H0 ditolak dan Ha diterima. Atau terdapat pengaruh yang signifikan antara Service Excellent terhadap Loyalitas Anggota. Dari hasil analisis bahwa koefisien determinasi R

Square sebesar 0.719 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel Service Excellent terhadap Loyalitas Anggota adalah sebesar 71.9% dan sisanya 28.1% dipengaruhi oleh variable lain diluar model penelitian. Dari hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa model regresi linear sederhana adalah  $Y = 2.477 + 0.425X$ . ini bisa diartikan konstanta sebesar 2.477 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Service Excellent maka nilai Loyalitas Anggota 2.477 dan koefisien regresi X sebesar 0.425 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Service Excellent maka Loyalitas Anggota bertambah sebesar 0.425.

### **Saran**

Adapun Saran Penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Koperasi Simpan Pinjam BMT Mardhatillah Berkah Cabang

Purwakarta Pengaruh Service Excellent terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Mardhatillah Berkah Cabang Purwakarta mengingat bahwa Variabel Service Excellent yang paling dominan berpengaruh terhadap Loyalitas Anggota adalah Pegawai Koperasi Simpan Pinjam BMT Mardhatillah Berkah Cabang Purwakarta memiliki kemampuan/pengetahuan yang memadai mengenai produk-produknya maka harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan menjadi lebih baik.

- b. Bagi penelitian selanjunya

Untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan responden dengan teknik sampling dan metode yang berbeda untuk melihat perbandingan antara satu metode dengan metode lainnya.