

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Gambaran umum objek penelitian

a. Sejarah KSPPS Amanah Ummah

Tahun 1995. Didirikan oleh 14 orang pemuda lulusan short course “Perbankan Syariah” dengan modal awal permasing-masing orang antara Rp100.000 s/d 500.000,- sehingga terkumpul Rp2.850.000,- (dua juta delapan ratus lima puluh ribu rupiah). Tepat pada tanggal 15 Juli 1995 KSM-BMT Amanah Ummah diresmikan dengan keadaan yang sangat sederhana karena mebel dan peralatan kantor sifatnya masih ‘pinjam’. Tenaga kerja berjumlah 4 orang dan menempati ruangan ukuran 3x3 M2 di daerah Darmorejo 3 No.4, Surabaya.

Tahun 1999. Merupakan tahun perkembangan yang sulit, selain karena adanya pengaruh krisis ekonomi global yang melanda Indonesia. Perkembangan jumlah anggota mencapai 356 orang dengan outstanding simpanan mencapai Rp47,8 juta dan outstanding pembiayaan mencapai Rp68,6 juta.

Tahun 2000. Bergabung dengan Koperasi Cahaya Amanah sebagai unit usaha simpan pinjam secara syariah dengan nama BMT Amanah Ummah.

Tahun 2006. Perkembangan usaha cukup signifikan dengan perolehan aset mencapai Rp1,172 Milyard sehingga sesuai dengan ketentuan Lembaga Keuangan Syariah dan Dinas Koperasi dapat membentuk badan hukum secara terpisah. Pada tanggal 18 Juli 2006 dihadapan Notaris resmi menjadi *Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Amanah Ummah Jawa Timur*. Kemudian pada tanggal 7 Agustus 2006 telah disahkan oleh Dinas Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah Propinsi Jawa Timur.

Tahun 2007, KJKS Amanah Ummah (lebih dikenal dengan nama tersebut) berpindah tempat ke lokasi yang cukup representatif untuk menjangkau masyarakat mikro yaitu *Jl Karah Agung no 42 B, Surabaya*.

Tahun 2009, KJKS Amanah Ummah mendirikan kantor Cabang pertamanya di Wilayah Sidoarjo tepatnya di Raya Sukodono 41 Sidoarjo dan diikuti pendirian kantor cabang kedua di awal tahun 2010 di Jl. Darmokali 79 Surabaya.

Tahun 2016. Sesuai dengan Keputusan Kementrian Koperasi maka KJKS Amanah Ummah berubah nama menjadi Koperasi Simpan

Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Amanah Ummah Jawa Timur.¹

b. Visi, misi dan tujuan KSPPS Amanah Ummah

Visi

“Dengan ridho Allah menjadi koperasi terdepan dan terdekat di hati masyarakat ekonomi mikro kecil menengah.”

Misi

- 1) Memberikan pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat usaha mikro kecil menengah untuk meningkatkan kualitas hidup.
- 2) Membudayakan dan mendekatkan masyarakat pada lembaga keuangan syariah dan bermuamalah secara syariah.

Tujuan

“Pada tahun 2020 Menjadi koperasi syariah profesional yang menjadi pilihan utama dalam bermuamalah”

c. Struktur organisasi KSPPS Amanah Ummah

Struktur organisasi KSPPS Amanah Ummah Surabaya adalah sebagai berikut :

- 1) Susunan pengawas KSPPS Amanah Ummah Surabaya
Ketua : H. Sanusi Anwar, SE

¹ <http://www.bmtamanahummah.com/>, “diakses pada 20 Juni 2016.”

Anggota : Teguh Rahayu Wismiati, SE dan Achmad Syukron,
S.Si, M.Pdi

2) Susunan petugas KSPPS Amanah Ummah Surabaya

Ketua : H. Imam Hambali SE, MSEI (Direktur CV
Alfa Surya, Pembina Yayasan Nurul Falah Surabaya
dan Bendahara Yayasan Yatim Mandiri)

Sekretaris : Drs. H. Muhammad Shufyan Bahri, MPSDM (Ketua
Yayasan Bina Masyarakat Madani Surabaya dan
Direktur Dompot Dhuafa Jawa Timur)

Bendahara : Drs. Ismail

3) Susunan pengelola KSPPS Amanah Ummah Surabaya

General Manager : Sulliyantoro, S. Pd

Support system : Alfans Arianto SE

HRD : Shifa Wiladah, S. Psi

Accounting : Linake Septi Elfianti

Marketing KSPPS Amanah Ummah Surabaya antara lain :

- Nabilah Qonitah

- Vivi Endarti

- Amalia Rizki Ichwana

- Dina Nurisma

3) Jasa yang terdiri dari : *Ijarah, Kafalah, Hawalah* dan *Rahn*

Baitul maal terdiri dari 3 jenis yaitu :

1) Zakat

2) Infaq shodaqoh

3) Wakaf

2. Gambaran umum responden

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berikut ini disajikan dalam tabel jumlah anggota berdasarkan frekuensi jenis kelamin responden atau anggota KSPPS Amanah Ummah Karah Surabaya sebagai berikut.

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	31	3
Perempuan	69	6
Jumlah	100	1

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari table 4.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin responden antara anggota laki-laki dan perempuan hanya berbeda sedikit yaitu untuk responden perempuan berjumlah 69 atau 69% responden sedangkan laki-laki berjumlah 31 atau 31% responden.

bahwa petugas KSPPS memberikan bonus bagi anggota KSPPS Amanah Ummah.

Tabel 4.7
Petugas KSPPS memberikan potongan tambahan bagi
anggota KSPPS Amanah Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah petugas KSPPS memberikan potongan tambahan untuk Bapak/Ibu?		
Sangat Setuju	13	13%
Setuju	75	75%
Ragu-ragu	3	3%
Tidak Setuju	6	6%
Sangat Tidak Setuju	3	3%

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 13 responden yang sangat setuju, 75 responden yang setuju, 3 responden yang ragu-ragu, 6 responden yang tidak setuju, 3 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa petugas KSPPS memberikan potongan tambahan untuk anggota KSPPS Amanah Ummah.

Tabel 4.8
Petugas KSPPS memberikan hadiah kepada anggota
KSPPS Amanah Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah petugas KSPPS memberikan hadiah kepada Bapak/Ibu?		
Sangat Setuju	6	6%
Setuju	60	69%
Ragu-ragu	28	28%
Tidak Setuju	6	6%
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

b. Variabel *social bond* (X_2)

Tabel 4.9
Petugas KSPPS memahami kebutuhan anggota
KSPSS Amanah Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah petugas KSPPS memahami kebutuhan Bapak/Ibu?		
Sangat Setuju	22	22%
Setuju	55	55%
Ragu-ragu	21	21%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 22 responden yang sangat setuju, 55 responden yang setuju, 21 responden yang ragu-ragu, 2 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan

mayoritas responden setuju bahwa petugas KSPPS memahami kebutuhan anggota KSPPS Amanah Ummah.

Tabel 4.10
Petugas KSPPS mendengarkan keluhan anggota KSPPS Amanah Ummah dengan baik

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah petugas KSPPS mendengarkan keluhan Bapak/Ibu dengan baik?		
Sangat Setuju	19	19%
Setuju	75	75%
Ragu-ragu	6	6%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 19 responden yang sangat setuju, 75 responden yang setuju, 6 responden yang ragu-ragu, 0 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa petugas KSPPS mendengarkan keluhan anggota KSPPS Amanah Ummah dengan baik.

Tabel 4.11
Petugas KSPPS dapat menjalin keakraban dengan anggota KSPPS Amanah Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah petugas KSPPS dapat menjalin keakraban dengan Bapak/Ibu?		
Sangat Setuju	21	21%
Setuju	60	60%
Ragu-ragu	19	19%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

bahwa petugas KSPPS menyediakan produk yang sesuai dengan kebutuhan anggota KSPPS Amanah Ummah.

Tabel 4.13
Petugas KSPPS menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh
anggota KSPPS Amanah Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah petugas KSPPS Amanah Ummah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh Bapak/Ibu?		
Sangat Setuju	40	40%
Setuju	57	57%
Ragu-ragu	3	3%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 40 responden yang sangat setuju, 57 responden yang setuju, 3 responden yang ragu-ragu, 0 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa petugas KSPPS menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh anggota KSPPS Amanah Ummah

d. Variabel kepuasan (Y)

Pada variabel kepuasan, peneliti menyajikan 6 butir pertanyaan dalam kuisioner. Berikut hasil output dari setiap item pertanyaan:

Tabel 4.14
Hubungan yang terjalin antara pihak petugas
KSPPS dengan anggota KSPPS Amanah Ummah
menjadi lebih harmonis

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah hubungan yang terjalin antara pihak petugas KSPPS dengan Bapak/Ibu menjadi lebih harmonis?		
Sangat Setuju	18	18%
Setuju	47	47%
Ragu-ragu	33	33%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 18 responden yang sangat setuju, 47 responden yang setuju, 33 responden yang ragu-ragu, 2 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa hubungan yang terjalin antara petugas KSPPS dengan anggota KSPPS Amanah Ummah menjadi lebih harmonis.

Tabel 4.15
Anggota KSPPS bersedia melakukan transaksi ulang
di KSPPS Amanah Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah Bapak/Ibu bersedia melakukan pembiayaan atau simpanan ulang di Koperasi ini?		
Sangat Setuju	35	35%
Setuju	63	63%
Ragu-ragu	2	2%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 35 responden yang sangat setuju, 63 responden yang setuju, 2 responden yang

ragu-ragu, 0 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa anggota KSPPS bersedia melakukan pembiayaan/simpanan kembali di KSPPS Amanah Ummah.

Tabel 4.16
Anggota KSPPS bersedia loyal terhadap KSPPS Amanah Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah Bapak/Ibu akan tetap menjadi anggota di Koperasi Amanah Ummah?		
Sangat Setuju	17	17%
Setuju	49	49%
Ragu-ragu	32	32%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 17 responden yang sangat setuju, 49 responden yang setuju, 32 responden yang ragu-ragu, 2 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa anggota KSPPS bersedia untuk menjadi anggota yang loyal terhadap KSPPS Amanah Ummah.

Tabel 4.17
Peralihan anggota ke Koperasi lain

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah Bapak/Ibu tidak ingin beralih ke Koperasi lain?		
Sangat Setuju	34	34%
Setuju	56	56%
Ragu-ragu	10	10%
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 34 responden yang sangat setuju, 56 responden yang setuju, 10 responden yang ragu-ragu, 0 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa anggota KSPPS tidak ingin beralih ke koperasi lainnya.

Tabel 4.18
Rekomendasi dari mulut ke mulut

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah Bapak/Ibu akan merekomendasikan koperasi Amanah Ummah kepada kerabat dan teman-teman?		
Sangat Setuju	36	36%
Setuju	54	54%
Ragu-ragu	7	7%
Tidak Setuju	3	3%
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 36 responden yang sangat setuju, 54 responden yang setuju, 7 responden yang ragu-ragu, 3 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa anggota KSPPS akan merekomendasikan mengenai KSPPS Amanah Ummah kepada kerabat dan teman-temannya.

Tabel 4.19
Membicarakan hal-hal baik mengenai KSPPS Amanah
Ummah

Keterangan	Jumlah	Prosentase
Apakah Bapak/Ibu akan membicarakan hal-hal yang baik mengenai Koperasi ini kepada siapapun?		
Sangat Setuju	18	18%
Setuju	50	50%
Ragu-ragu	30	30%
Tidak Setuju	2	2%
Sangat Tidak Setuju	-	-

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa terdapat 18 responden yang sangat setuju, 50 responden yang setuju, 30 responden yang ragu-ragu, 2 responden yang tidak setuju, 0 responden yang sangat tidak setuju. Sehingga dapat disimpulkan mayoritas responden setuju bahwa anggota KSPPS akan membicarakan hal-hal baik mengenai KSPPS Amanah Ummah.

B. Analisis Data

1. Uji validitas dan uji reliabilitas

Validitas atau keshahihan suatu instrument adalah ukuran seberapa tepat instrument itu mampu menghasilkan data sesuai dengan ukuran yang sesungguhnya yang ingin diukur.² Setelah membuat kuesioner (*instrument* penelitian) langkah selanjutnya menguji apakah kuesioner yang dibuat tersebut valid atau tidak. Ada beberapa kriteria

²Zainal Mustafa EQ, *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*, (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2009), 164.

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Dari pengujian validitas tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan berjumlah 3 butir pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.22
Hasil Pengujian Validitas *Structural Bond*

ButirPertanyaan	Rhitung	r tabel	Keterangan
1	0,819	0,195	Valid
2	0,621	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Dari pengujian validitas tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan berjumlah 2 butir pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.23
Hasil Pengujian Validitas Kepuasan

ButirPertanyaan	Rhitung	r tabel	Keterangan
1	0,407	0,195	Valid
2	0,539	0,195	Valid
3	0,571	0,195	Valid
4	0,607	0,195	Valid
5	0,882	0,195	Valid
6	0,440	0,195	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Dari pengujian validitas tersebut dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan berjumlah 6 butir pertanyaan memiliki nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach. Nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ menunjukkan bahwa kuesioner untuk mengukur suatu variabel tersebut adalah *reliabel*. Sebaliknya, nilai *cronbach alpha* $< 0,6$ menunjukkan

5. Uji autokorelasi
- Uji autokorelasi dilakukan apabila data yang digunakan merupakan data *time series* sedangkan data dalam penelitian ini merupakan data *cross section* sehingga uji autokorelasi tidak perlu dilakukan. Pengukuran autokorelasi dapat dilihat pada nilai Durbin Watson yang terdapat pada *output model summary*. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan tabel Durbin Watson. Suatu model regresi akan bebas autokorelasi apabila nilai Durbin Watson mendekati angka 2.

5. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan apabila data yang digunakan merupakan data *time series* sedangkan data dalam penelitian ini merupakan data *cross section* sehingga uji autokorelasi tidak perlu dilakukan. Pengukuran autokorelasi dapat dilihat pada nilai Durbin Watson yang terdapat pada *output model summary*. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan tabel Durbin Watson. Suatu model regresi akan bebas autokorelasi apabila nilai Durbin Watson mendekati angka 2.

5. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan apabila data yang digunakan merupakan data *time series* sedangkan data dalam penelitian ini merupakan data *cross section* sehingga uji autokorelasi tidak perlu dilakukan. Pengukuran autokorelasi dapat dilihat pada nilai Durbin Watson yang terdapat pada *output model summary*. Nilai tersebut kemudian dibandingkan dengan tabel Durbin Watson. Suatu model regresi akan bebas autokorelasi apabila nilai Durbin Watson mendekati angka 2.

6. Analisis regresi linear berganda

Tabel 4.30

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.939	3.311		7.229	.000
Financial Bond	-1.006	.213	-.463	-4.715	.000
Social Bond	.620	.278	.253	2.229	.028
Structural Bond	.502	.387	.142	1.298	.197

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y' = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y' = 23,939 - 1,006 + 0,620 + 0,502$$

Keterangan:

- Konstanta sebesar 23,939 artinya jika *financial bond*, *social bond* dan *structural bond* nilainya adalah 0, maka tingkat kepuasan nilainya adalah 23,939.
- Koefisien regresi variabel *financial bond* sebesar -1,006 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel *financial bond* mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepuasaanakan mengalami penurunan sebesar 1,006. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi hubungan negatif antara *financial bond* dengan tingkat kepuasan, semakin naik *financial bond* maka semakin turun tingkat kepuasan.
- Koefisien regresi variabel *social bond* sebesar 0,620 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel *social bond* mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar

0,620. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *social bond* dengan tingkat kepuasan, semakin naik *social bond* maka semakin naik tingkat kepuasan.

- d. Koefisien regresi variabel *structural bond* sebesar 0,502 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan variabel *structural bond* mengalami kenaikan 1% maka tingkat kepuasan akan mengalami peningkatan sebesar 0,502. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *structural bond* dengan tingkat kepuasan, semakin naik *structural bond* maka semakin naik tingkat kepuasan.

7. Koefisien korelasi dan determinasi

Analisis Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentasi sumbangan pengaruh variabel independent (X_1, X_2, X_3) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0-1, apabila nilainya semakin mendekati 1 berarti hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent semakin kuat. Sebaliknya, apabila nilainya semakin mendekati 0 berarti hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent semakin lemah.

Tabel 4.31

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462 ^a	.213	.189	3.01170

a. Predictors: (Constant), Structural Bond, Financial Bond, Social Bond

Sumber: Data primer dioleh dengan SPSS

Berdasarkan output di atas diperoleh angka (R square) sebesar 0,213 atau 21,3%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh

Uji F-statistik digunakan untuk menentukan signifikan atau tidaknya suatu variabel bebas secara simultan dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Pengujian F-statistik dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas (uji p-value). Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi α sebesar 5% atau 0.05 yang telah ditetapkan (berada pada daerah H_1 diterima atau H_0 ditolak), maka variasi dari model regresi dapat menerangkan variasi dari variabel terikat (signifikan).

ANOVA^b

a. Predictors: (Constant), Structural Bond, Financial Bond, Social Bond

Interprestasi:

9. Uji T(parsial)

[illegible]

secara individu terhadap variabel terikatnya. Pengujian t-statistik dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas (uji p-value). Apabila nilai probabilitas lebih kecil dari tingkat signifikansi α sebesar 5% atau 0.05 yang telah ditetapkan (berada pada H_1 daerah diterima atau H_0 ditolak), maka koefisien dalam model signifikan untuk digunakan.

Tabel 4.33
Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.939	3.311		7.229	.000
	Financial Bond	-1.006	.213	-.463	-4.715	.000
	Social Bond	.620	.278	.253	2.229	.028
	Structural Bond	.502	.387	.142	1.298	.197

a. Dependent Variable: Kepuasan

Interprestasi:

- a. Nilai signifikansi variabel *financial bond* sebesar 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 (nilai sig. $< 0,05$) artinya, variabel *financial bond* berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan.
- b. Nilai signifikansi variabel *social bond* sebesar 0,028 dimana lebih kecil dari 0,05 (nilai sig. $< 0,05$) artinya, variabel *social bond* berpengaruh signifikan terhadap variabel tingkat kepuasan.
- c. Nilai signifikansi variabel *structural bond* sebesar 0,197 dimana lebih besar dari 0,05 (nilai sig. $> 0,05$) artinya, variabel *structural bond* tidak berpengaruh terhadap variabel tingkat kepuasan.