

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE*, KUALITAS PRODUK,
KEDEKATAN EMOSIONAL, DAN CITRA LEMBAGA DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABLE TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BMT UMY**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

Rizki Fitri Anjani

(10390062)

Dosen Pembimbing:

- 1. Dr. Slamet Haryono, SE.M.Si**
- 2. Dr. Ibnu Mudhir, M.Ag**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2014

ABSTRAK

Loyalitas adalah kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif, dan dengan suka rela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan-rekannya. Loyalitas akan timbul disertai dengan kepuasan.

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk membuat menemukan fakta secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai berbagai perilaku dan sifat-sifat dari populasi tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variabel *service performnace*, kualitas produk, kedekatan emosional, dan citra lembaga terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel moderating. Data yang digunakan adalah data primer. Pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan uji analisis regresi linier berganda dengan moderasi yang terdiri dari uji F, koefisien determinasi (R^2) dan uji t. Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan alat bantu *SPSS for windows 17,0*.

Penelitian ini menyimpulkan dari bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *service performace*, kualitas produk, kedekatan emosional, dan citra lembaga terhadap loyalitas di BMT UMY. Tidak terdapat pengaruh antara *service performance*, kedekatan emosional, kualitas produk dan citra lembaga dengan kepuasan setelah dimoderasi dengan loyalitas.

Kata kunci: *service performsnce*, kuslitas produk, kedekatan emosional, citra lembaga, kepuasan pelanggan, loyalitas.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Rizki Fitri Anjani
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalammu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Rizki Fitri Anjani
NIM : 10390062
Judul : **Analisis Dampak Service Performance, Kualitas Produk, Kedekatan Emosional, dan Citra Lembaga dengan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah BMT UMY**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut agar dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Dzulhijjah 1435 H
30 September 2014 M

Pembimbing I

Dr. Slamet Haryono, SE.M.Si.
NIP.19761231 200003 1 005



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Rizki Fitri Anjani
Lamp : -

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamua'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

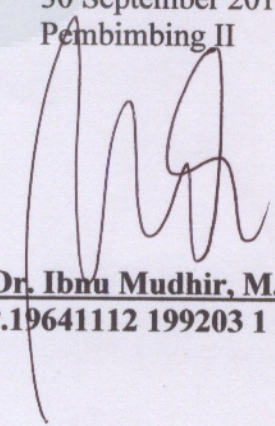
Nama : Rizki Fitri Anjani
NIM : 10390062
Judul : **Analisis Dampak *Service Performance*, Kualitas Produk, Kedekatan Emosional, dan Citra Lembaga dengan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah BMT UMY**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut agar dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Dzulhijjah 1435 H
30 September 2014 M
Pembimbing II


Dr. Ibnu Mudhir, M.Ag.
NIP.19641112 199203 1 006

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/161/2014

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

“ANALISIS DAMPAK *SERVICE PERFORMANCE*, KUALITAS PRODUK, KEDEKATAN EMOSIONAL, DAN CITRA LEMBAGA DENGAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABLE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BMT UMY”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rizki Fitri Anjani

NIM : 10390062

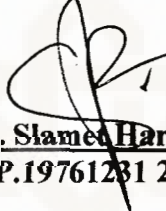
Telah dimunaqasyahkan pada : 22 Oktober 2014

Nilai : A/B

Dinyatakan telah diterima oleh Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

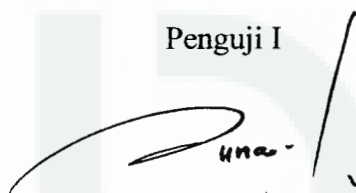
TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang



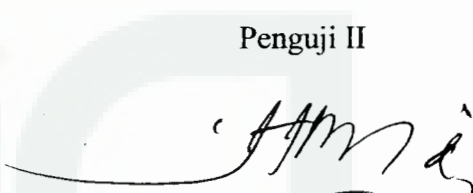
Dr. Slamet Haryono, SE.M.Si.
NIP.19761231 200003 1 005

Penguji I



Sunarsih, S.E., M. Si.
NIP. 19740911 199903 2 001

Penguji II



H. Muhammad Yazid Afandi, M.Ag
NIP. 19720913 200312 1 001

Yogyakarta, 22 Oktober 2014
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Syari'ah dan Hukum



DEKAN

Prof. Noorhaidi, MA., M. Phil, Ph. D.
NIP. 19711207 199503 1 002

SURAT PERNYATAAN

الشكركم على كل شيء ورحمة الله وبركاته

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Fitri Anjani
NIM : 10390062
Prodi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Dampak Service Performance, Kualitas Produk, Kedekatan Emosional, dan Citra Lembaga dengan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah BMT UMY”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

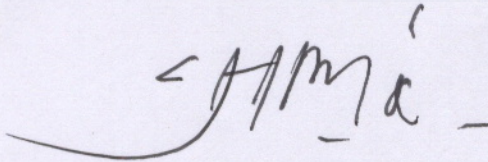
والشكركم على كل شيء ورحمة الله وبركاته

Yogyakarta, 6 Dzulhijjah 1435 H
30 September 2014 M

Mengetahui,

Ka. Prodi Keuangan Islam

Penyusun



H. Muhammad Yazid Afandi, M.Ag.
NIP. 19720913 200312 1 001

Rizki Fitri Anjani
10390062

MOTTO

Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tapi tugas kita adalah untuk mencoba.
Karena didalam mencoba itulah kita menemukan & belajar membangun
kesempatan untuk berhasil (Mario Teguh)

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu
kegagalan ke kegagalan tanpa kehilangan semangat (Winston Churchill)

Masa depan itu dibzli oleh masa szkarang.~ Samuzl Johnson

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

- **Ayahanda Wijining Suroso dan Ibunda Widi Hermawati yang
sangat saya sayangi dan saya hormati**
- **Adikku Prima Rizka Amalia yang tersayang dan tercinta**
- **Teman-teman seperjuangan KUI**
- **Almamater UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الحمد لله رب العالمين أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله
اللهم صل على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين. أما بعد.

Puji syukur saya panjatkan hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Prodi Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, MA selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. Muhammad Yazid Afandi, M. Ag. selaku Ketua Prodi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Slamet Haryono, SE.M.Si. selaku pembimbing I dan Dr. Ibnu Mudhir, M.Ag. selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, arahan, dan saran yang telah diberikan kepada saya selama penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum jurusan Keuangan Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan setulus hati selama masa kuliah, semoga diberi keberkahan oleh Allah SWT.

6. Staf akademik Prodi Keuangan Islam, terima kasih atas bantuan dan kerja samanya.
7. Pihak BMT UMY yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pengumpulan data skripsi ini.
8. Kedua orang tua saya, ayahanda Wijining Suroso dan ibunda Widi Hermawati yang selalu mendo'akan, menyayangi, memberi nasihat, dan selalu berjuang untuk kedua anaknya.
9. Adik tercinta Prima Rizka Amalia yang selalu bisa menjadi teman dan menghibur ketika di rumah.
10. Aditya Sulaksono yang selalu memberi perhatian, cinta, kasih sayang, mendengarkan semua keluhan saya, dan memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman kuliah Intan, Alif, Gesti, Mahmud, Rahma, Anin, Riska, Zella, Desi, Tara yang menemani dari awal kuliah, semoga persahabatan ini sampai akhir usia kita.
12. Teman- teman SMP (Dewi, Haryo, dan Dayat) terima kasih selalu menyemangati dan mendengarkan keluhan saya.
13. Teman KKN KP-50, terimakasih buat kekompakannya, serunya, pengalamannya, dan semua kenangan manis selama kita bersama.
14. Teman senasib sepenanggungan seperjuangan skripsi dari awal hingga akhir, Intan Fitria.
15. Teman-teman seperjuangan KUI 2010 semoga pertemanan dan silaturahmi kita tidak pernah terputus.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	Tidak ditambahkan	Tidak dilambangkan
ب	bā'	b	be
ت	tā'	t	te
ث	ṡā'	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	jūm	j	je
ح	ḥā'	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	khā'	kh	ka dan ha
د	dāl	d	de
ذ	zāl	z	zet (dengan titik di atas)
ر	rā'	r	er
ز	zāi	z	zet
س	sīn	s	es
ش	syīn	sy	es dan ye
ص	ṡād	ṡ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	ẓā'	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fā'	f	ef
ق	qāf	q	qi
ك	kāf	k	ka
ل	lām	l	el
م	mīm	m	em
ن	nūn	n	en
و	wāu	w	w
هـ	hā'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	yā'	Y	ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap

مُعَدَّة	Ditulis	<i>muta'addidah</i>
عَدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūṭah*

Semua *tā' marbūṭah* ditulis dengan h, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang

sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حكمة	ditulis	<i>ḥikmah</i>
علة	ditulis	<i>‘illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karāmah al-auliya’</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

فعل	Fathah	ditulis	<i>fa’ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>żukira</i>
يذهب	Ḍammah	ditulis	<i>yażhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + yā’ mati	ditulis	<i>ā</i>
تَنَسَّى	ditulis	<i>tansā</i>
3. kasrah + yā’ mati	ditulis	<i>ī</i>
كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4. ḍamah + wāwu mati}	ditulis	<i>ū</i>

فروض	ditulis	<i>furūd</i>
------	---------	--------------

F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati بينكم	ditulis	<i>ai</i>
	ditulis	<i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati قول	ditulis	<i>au</i>
	ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamarriyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama Syamsiyyah tersebut

السَّمَاءُ	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشَّمْسُ	ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذَوِى الْفُرُوضِ	ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan	
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Kegunaan Penelitian.....	7
D. Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pemasaran Jasa	10
B. <i>Service Performance</i>	
1. <i>Service Performance</i> secara Umum.....	11
2. <i>Service Performance</i> dalam Islam	12
C. Kualitas Produk	
1. Kualitas Produk secara Umum.....	15
2. Kualitas Produk dalam Islam	16
D. Kedekatan Emosional	
1. Kedekatan Emosional secara Umum.....	17

2. Kedekatan Emosional dalam Islam	19
E. Citra Lembaga	
1. Citra Lembaga secara Umum.....	20
2. Citra Lembaga dalam Islam.....	22
F. Kepuasan	
1. Kepuasan secara Umum.....	23
2. Kepuasan dalam Islam	25
G. Loyalitas	
1. Loyalitas secara Umum.....	28
2. Loyalitas dalam Islam	30
H. Telaah Pustaka	32
I. Kerangka Teori	33
J. Hipotesis	
1. Pengaruh <i>Service performance</i> Terhadap Loyalitas	34
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas	35
3. Pengaruh Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas	35
4. Pengaruh Citra Lembaga Terhadap Loyalitas	36
5. Pengaruh <i>Service performance</i> dengan Moderasi Kepuasan Terhadap Loyalitas	37
6. Pengaruh Kualitas Produk dengan Moderasi Kepuasan Terhadap Loyalitas	38
7. Pengaruh Kedekatan Emosional dengan Moderasi Kepuasan Terhadap Loyalitas	38
8. Pengaruh Citra Lembaga dengan Moderasi Kepuasan Terhadap.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian.....	40
B. Waktu dan Tempat Penelitian	41
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
1. Populasi	41
2. Sampel.....	41
D. Teknik Pengumpulan dan Sumber Data	42
1. Kuesioner	42
2. Sumber Data.....	43
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	43
F. Instrumen Penelitian.....	45
G. Metode Analisis Data	46
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	46

2. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Normalitas	48
b. Uji Multikolinieritas	49
c. Uji Heteroskedastisitas	49
3. Analisis Regresi Linier Berganda dengan Moderasi.....	50
4. Uji Hipotesis.....	51
a. Koefisien Determinasi (R^2)	52
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	52
c. Uji Parsial (Uji t)	52

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif.....	54
1. Hasil Penyebaran Kuesioner	54
2. Karakteristik Responden	54
B. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	59
C. Uji Asumsi Klasik	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Multikolinieritas	62
3. Uji Heteroskedastisitas	65
D. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis	68
1. Pengujian Persamaan tanpa Modersi	68
a. Pengujian Regresi.....	68
b. Pengujian Hipotesis.....	71
c. Kesimpulan Pengujian Hipotesis	75
2. Pengujian Persamaan dengan Moderasi	77
a. Pengujian Regresi.....	77
b. Pengujian Hipotesis.....	82
c. Kesimpulan Pengujian Hipotesis	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	91
B. Keterbatasan	92
C. Saran.....	92
D.	

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pengembangan Instrumen Penelitian	45
Tabel 4.1	Jumlah Populasi dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Validitas	58
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Reliabilitas	59
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas Pengujian tanpa Moderasi	63
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinieritas Pengujian dengan Moderasi	64
Tabel 4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas tanpa Modersi	67
Tabel 4.11	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Modersi	67
Tabel 4.12	Hasil Uji Regresi tanpa Moderasi	69
Tabel 4.13	Hasil Uji R^2 tanpa Moderasi	71
Tabel 4.14	Hasil Uji F	72
Tabel 4.15	Hasil Uji t	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Regresi dengan Moderasi	78
Tabel 4.17	Hasil Uji R^2 dengan Moderasi	82
Tabel 4.18	Hasil Uji t dengan Moderasi	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) tanpa Moderasi	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) dengan Moderasi ...	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) tanpa Moderasi	62
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) dengan Moderasi	62
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas tanpa Moderasi	66
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas tanpa Moderasi	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Terjemahan Ayat Al-Qur'an	I
Lampiran II	Identitas Responden	II
Lampiran III	Hasil Kuesioner.....	VI
Lampiran IV	Output Analisis Hasil Kuamtitatif.....	X
Lampiran V	Kuesioner	XVI
Lampiran VI	Surat Keterangan Penelitian	XVII
Lampiran VII	Curriculum Vitae	XVIII
Lampiran VIII	Daftar r tabel, F tabel, t tabel	XIX

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam sebagai agama Allah, mengatur kehidupan manusia baik kehidupan di dunia maupun kehidupan di akhirat. Perekonomian adalah bagian dari kehidupan manusia, maka tentulah hal ini ada dalam sumber yang mutlak yaitu Al-Qur'an dan As-Sunah yang menjadi panduan dalam menjalani kehidupan. Ekonomi dalam sistem ajaran Islam secara mendasar berbeda dari sistem ekonomi yang lain dalam hal tujuan, bentuk, dan coraknya. Sistem tersebut berusaha memecahkan masalah ekonomi manusia dengan cara menempuh jalan tengah antara pola yang ekstrem yaitu kapitalis dan komunis.¹

Sistem keuangan Islam yang bebas dari prinsip riba diharapkan mampu menjadi alternatif terbaik dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Penghapusan prinsip riba memiliki dampak yang cukup besar dan signifikan, karena tidak hanya berdampak sebatas prinsip investasi langsung yang harus terbebas dari riba, namun prinsip investasi yang bersifat tidak langsung juga harus terbebas dari riba. Sistem keuangan Islam yang berpilarkan prinsip bagi hasil sebagai pengganti prinsip riba, mendudukan lembaga keuangan yang berasaskan Islami tidak hanya sebagai intermediasi keuangan, tetapi lebih kepada lembaga intermediasi investasi

¹ Nurul Huda dkk., *Ekonomi Makro Islam (Pendekatan Teoritis)*, cet. ke-2 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), hlm.3.

yang menguntungkan. Hal ini karena hubungan lembaga keuangan dengan masyarakat lebih dominan pada hubungan pemodal pengusaha atau modal ventura yang senantiasa bekerjasama dari pada kreditur-debitur. Maka, sistem keuangan Islam yang ideal akan ditandai oleh sinergi antara sektor keuangan dengan sektor riil.

Baitul Māl wat Tamwīl (BMT) merupakan salah satu bagian dari lembaga keuangan Islam yang turut berperan bagi kemajuan sektor riil. Lembaga keuangan Islam didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Adapun yang dimaksud prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip syariah yang dianut oleh lembaga keuangan syariah adalah nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'ālamīn*).²

BMT pada dasarnya merupakan koperasi yang berlandaskan nilai-nilai syariah juga senantiasa mengelola dana yang dimiliki. Sebagaimana pada umumnya dalam hal mengelola dana pihak ketiga yang dimiliki, BMT secara umum memiliki berbagai jenis produk yang bersifat pembiayaan, salah satunya adalah pembiayaan produktif yaitu pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti yang sangat luas seperti

² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, cet. ke-1 (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009), hlm. 35-36.

pemenuhan kebutuhan modal untuk meningkatkan volume penjualan dan produksi, pertanian, perkebunan maupun jasa.³

BMT berorientasi pada upaya peningkatan kesejahteraan anggota dan masyarakat. Anggota harus diberdayakan supaya dapat mandiri. Dengan sendirinya, tidak dapat dibenarkan jika para anggota dan masyarakat menjadi sangat tergantung kepada BMT. Dengan menjadi anggota BMT, masyarakat dapat meningkatkan taraf hidup melalui peningkatan usahanya.⁴

Pada dunia bisnis secara umum, kualitas pelayanan sudah dianggap sebagai kerja keras dan usaha yang harus diberikan oleh perusahaan kepada mitra maupun konsumen, tidak terkecuali pada BMT yang dalam hal ini lembaga bisnis yang menjadi objek penelitian. Kegiatan meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan pada dasarnya adalah untuk memunculkan citra yang positif agar perusahaan tetap dipercaya dan survive ditengah-tengah persaingan. Buruknya kualitas pelayanan atau manajemen jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen akan mengakibatkan banyak kerugian, baik bagi elemen-elemen yang terkait dengan perusahaan maupun pihak-pihak internal lembaga bisnis itu sendiri.

Tingkat persaingan antara perusahaan baik perusahaan yang bergerak di bidang keuangan maupun non keuangan dapat dikatakan semakin tinggi. Salah satu upaya untuk memenangkan persaingan adalah dengan

³ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wat-Tamwil*, cet. ke-3 (Yogyakarta: UII Press, 2011), hlm. 166.

⁴ *Ibid.*, hlm. 128.

meningkatkan mutu layanan dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggan. Pemenuhan pelayanan sesuai harapan ini bagi perusahaan diharapkan nantinya akan memberikan kepuasan pada diri pelanggan maupun pihak-pihak yang merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga dampak selanjutnya adalah bukan merupakan hal yang mustahil jika hubungan pelanggan terhadap perusahaan berlanjut menjadi sebuah tindakan loyal. Bagi perusahaan, faktor utama dari terbentuknya pelayanan yang baik adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Oleh karena itu, dalam lingkungan perusahaan sumber daya manusia perlu dipersiapkan secara matang sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada maupun calon pelanggannya.

Perilaku nasabah tidak mudah ditebak. Mungkin mereka merasa sangat puas dengan layanan banknya, tapi mereka tetap mau pindah jika bank lain memberikan *service performance* sesuai harapannya terlebih jika nasabah berada pada kelas ekonomi papan atas yang makin potensial menjadi nasabah kutu loncat.

Kepuasan nasabah hanya salah satu di antara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas nasabah. Memperbaiki hubungan antara *service performance*, kualitas produk, kedekatan emosional, lembaga citra, dan kepuasan pelanggan yang tercermin melalui loyalitas. Dengan menggunakan kepuasan sebagai variabel moderator dalam hubungan ini, sehingga kepuasan nasabah menjadi faktor yang dapat mempengaruhi serta memperkuat terhadap loyalitas nasabah.

BMT sebagai lembaga jasa yang tentunya memiliki banyak persaingan untuk bisa tetap loyal kepada mitra yang telah bekerja sama dengan BMT. Konsisten untuk tetap percaya kinerja yang diberikan pihak BMT terhadap mitra tersebut.

Penelitian ini memilih BMT UMY sebagai obyek penelitian karena dianggap representative sebagai BMT yang sedang berkembang pesat baik dari segi jumlah nasabah ataupun asset, terbukti pada saat ini BMT UMY telah menyalurkan pembiayaan. Berdasarkan fenomena yang muncul dan alasan-alasan tersebut, maka penulis mengambil judul **“Analisis Dampak *Service performance*, Kualitas Produk, Kedekatan Emosional, Dan Citra Lembaga Dengan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt UMY”**.

B. Pokok Masalah

Pokok masalah pada penelitian ini mengacu pada uraian latar belakang seperti yang telah diuraikan di atas. Penelitian ini mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *service performance*/kinerja pelayanan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?
2. Apakah kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?
3. Apakah kedekatan emosional mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?

4. Apakah citra lembaga mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?
5. Apakah *service performance* dengan moderasi kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?
6. Apakah kualitas produk dengan moderasi kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?
7. Apakah kedekatan emosional dengan moderasi kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?
8. Apakah citra lembaga dengan moderasi kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT UMY?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *service performance*/kinerja pelayanan terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kedekatan emosional terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.
- d. Untuk mengetahui pengaruh citra lembaga mempunyai terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.

- e. Untuk mengetahui pengaruh *service performance* dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.
- f. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.
- g. Untuk mengetahui pengaruh kedekatan emosional dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.
- h. Untuk mengetahui pengaruh citra lembaga dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas nasabah BMT UMY.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan peneliti adalah sebagai berikut:

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi rujukan serta acuan untuk semua pihak yang membutuhkan guna pengembangan lebih lanjut.

b. Bagi Lembaga Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat member kontribusi positif untuk mengetahui faktor yang berpengaruh untuk meningkatkan loyalitas.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan bisa diterapkan dalam dunia praktis.

d. Bagi Pembaca Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam memahami variabel yang dapat membuat loyal para nasabah.

D. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari lima bab, dimana antara bab yang satu dengan bab yang lain memiliki ketergantungan secara sistematis, dengan kata lain pembahasannya berurutan dan berhubungan dari bab pertama sampai bab kelima. Pembacaan skripsi ini sebaiknya juga dilakukan secara berurutan dari bab pertama sampai bab kelima agar isi dan makna skripsi dapat dipahami dengan jelas dan utuh oleh pembaca.

Untuk memudahkan pemahaman lebih lanjut, maka akan dijabarkan pembahasan sistematika per bab, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam bab satu berisi pendahuluan yang merupakan landasan awal melakukan penelitian ini. Bab ini memuat penjelasan yang bersifat umum yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab ini secara umum menggambarkan latar belakan pentingnya dilakukan penelitian ini, tujuan dari penelitian, dan perkembangannya yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian ini.
2. Bab kedua merupakan landasan teori. Bab ini membahas mengenai telaah pustaka, tinjauan teoritis mengenai variabel-variabel yang diteliti, dan pengembangan hipotesis. Secara garis besar bab ini memuat tentang hubungan variabel dependen dengan variabel independen sehingga dapat ditarik hipotesis.
3. Bab ketiga membahas tentang metode penelitian. Bab ini berisi mengenai penjelasan gambaran umum objek penelitian, metode

pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan teknik analisis data. Dalam bab ini dijelaskan besarnya sampel yang diambil, teknis pengumpulan data primer yang dilakukan beserta tempat dan waktunya, dan analisis data yang nantinya akan digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

4. Bab keempat memaparkan tentang gambaran umum responden. Bab ini berisi tentang analisis data yang dilakukan setelah penelitian. Dalam bab ini juga memaparkan tentang gambaran umum responden yang disajikan dalam bentuk tabel. Serta membahas analisis pengaruh *service performance*, kualitas produk, kedekatan emosional, dan citra lembaga dengan kepuasan sebagai variabel moderating terhadap loyalitas, studi kasus dilakukan pada BMT UMY.
5. Bab kelima memaparkan kesimpulan dari rumusan masalah yang menjawab pokok masalah dalam penelitian ini, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, dan pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif tentang penilaian 100 responden yang merupakan mitra pembiayaan BMT UMY berdasarkan perhitungan maka respon responden terhadap variabel *service performance*, kualitas produk, kedekatan emosional, citra lembaga, kepuasan, dan loyalitas di BMT UMY masuk dalam kategori baik.
2. Analisis kuantitatif variabel penelitian:
 - a. Terdapat pengaruh antara *service performace* terhadap loyalitas di BMT UMY, dengan demikian hipotesis pertama terbukti.
 - b. Terdapat pengaruh antara kualitas produk dengan loyalitas. Dengan demikian hipotesis kedua terbukti.
 - c. Terdapat pengaruh antara kedekatan emosional dengan loyalitas. Dengan demikian hipotesis ketiga terbukti.
 - d. Terdapat pengaruh antara citra lembaga dengan loyalitas. Dengan demikian hipotesis keempat terbukti.

- e. Tidak terdapat pengaruh antara *service performance* dan kepuasan setelah dimoderasi dengan loyalitas. Dengan demikian maka hipotesis kelima tidak terbukti.
- f. Tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk dan kepuasan setelah dimoderasi dengan loyalitas. Dengan demikian maka hipotesis keenam tidak terbukti.
- g. Tidak terdapat pengaruh antara kedekatan emosional dan kepuasan setelah dimoderasi dengan loyalitas. Dengan demikian maka hipotesis ketujuh tidak terbukti.
- h. Tidak terdapat pengaruh antara citra lembaga dan kepuasan setelah dimoderasi dengan loyalitas. Dengan demikian maka hipotesis kedelapan tidak terbukti

B. Keterbatasan

- 1. Responden terlalu sedikit.
- 2. Waktu penelitian terlalu singkat.
- 3. Instrumen kurang dipahami oleh responden.
- 4. Pemilihan variabel moderasi atau indepen yang kurang tepat.

C. Saran

- 1. Responden diperbanyak tidak hanya 100 orang.
- 2. Waktu penelitian ditambah tidak hanya 2 minggu, sehingga bisa melihat dengan jelas sifat-sifat nasabah yang datang bertransaksi di BMT tersebut.

3. Pemilihan instrumen yang mudah dipahami dan dimengerti oleh orang awam, sehingga nasabah dari kalangan manapun bisa memahami dan tidak kesulitan dalam mengisi kuesioner.
4. Variabel moderasi kepuasan atau independen mungkin tidak tepat dalam penelitian ini. Ada variabel lain untuk memoderasi yang lebih tepat atau pemilihan variabel independen lain yang bisa membuat terjadinya moderasi dengan variabel loyalitas.

DAFTAR PUSTAKA

AL- QUR'AN/TAFSIR AL-QUR'AN

Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahan, Bandung: Syaamil Cipta Media, 2005

BUKU

Al-Qahtani, Muhammad bin Said, *Al-Walā' Wal Bara : Loyalitas dan Anti Loyalitas Dalam Islam*, penerjemah Salafuddin Abu Sayid, Surakarta: Era Intermedia, 2000.

Asnawi, Nur dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.

Dudung, Agus , *Merancang Produk*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.

Gazali, Muhammad Al, *Akhlak Seorang Muslim*, Bandung: Al Ma'rif, 1995.

Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* Semarang: BPUD, 2006.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Huda, Nurul dkk., *Ekonomi Makro Islam (Pendekatan Teoritis)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2011.

Irawan, Handi, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Elek Media Computido, 2003.

Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPFE UGM, 2010.

Kotler, Philip dan Kevin lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008.

Kotler, Philip, Alih bahasa Wihelmus W Bakowatun, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta : CV Intermedia, 1984.

- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa English-Indonesia oleh Faizin Ardi, Jakarta: Index, 2007.
- Lupiyodi, Rambar dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, diedit oleh Palupi Wuriarti, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Lupiyodi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Martanto, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Maal wat-Tamwil*, Yogtakarta: UII Press, 2011.
- Singarimbun, Masri dan SofianEfendi, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Pustaka LP3ES, 1995.
- Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Sutojo, Siswanto, *Membangun Citra Perusahaan*, Jakarta: Damar Pustaka, 2004.
- Tjiptono, Fandi, *Prinsip-Prinsip Total Equality Service*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andy, 1997.
- Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Wasesa, Silih Agung, *Strategi Public Retations: Bagaimana Strategi Public Relationas Dari 36 Merek Global dan Lokal Membangun Citra, Mengendalikan Krisis dan Merebut Hati Konsumen* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.
- Rahadi, Fajar, *Tingkat Loyalitas Konsumen Bank Syariah Mandiri*, Yogyakarta: STIS, 2004.

JURNAL, SKRIPSI DAN TESIS

- Budiman, Agus Prio, Pengaruh Bauran Ritel Terhadap Citra Toko (Studi kasus Konsumen Toserba Laris Puworjo).2013
- Dinda Monika M.B, “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah,” skripsi Proram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (2010).
- Wahyuni, Isti, “Pengaruh Sistem Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT Mitra Usaha Mulia Tempel Sleman”, skripsi Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008).
- Fauziyah, Nini Nur, “Pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah(studi kasus pada Kantor kas bank mandiri syariah cabang yogyakarta)”, skripsi Program Studi Keuangan islam, Fakultas Syariah dan Hukum (2005).
- Harahap, Pangodion , “Analisis Pengaruh Citra Lembaga,Kualitas Pelayanan Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Dengan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Mitra Pembiayaan Produktif BMT Beringharjo)” skripsi Fakultas Srariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2013).
- Septiana Purna Yuniati, *Skripsi* Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2012).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Terjemahan Teks Arab

No.	Halaman	Footnote	Terjemahan
1	14	6	Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.
2	16	11	Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.
3	19	13	Maka hadapkanlah wajahmu dengan Lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. tidak ada peubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.
4	22	16	Dan orang-orang yang tidak memberikan persaksian palsu, dan apabila mereka bertemu dengan (orang-orang) yang mengerjakan perbuatan-perbuatan yang tidak berfaedah, mereka lalui (saja) dengan menjaga kehormatan dirinya.
5	25	21	Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan

			beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.
6	25	21	Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan; "Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), Maka Sesungguhnya azab-Ku sangat pedih".
7	27	23	Dan Dia lah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu Amat cepat siksaan-Nya dan Sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.
8	30	27	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengambil orang-orang Yahudi dan Nasrani menjadi pemimpin-pemimpin(mu); sebahagian mereka adalah pemimpin bagi sebahagian yang lain. Barangsiapa diantara kamu mengambil mereka menjadi pemimpin, Maka Sesungguhnya orang itu Termasuk golongan mereka. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang zalim.
9	31	28	Allah pelindung orang-orang yang beriman; Dia mengeluarkan mereka dari kegelapan (kekafiran) kepada cahaya (iman). dan orang-orang yang kafir, pelindung-pelindungnya ialah syaitan, yang mengeluarkan mereka daripada cahaya kepada kegelapan (kekafiran). mereka itu adalah penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.

Lampiran 2. Identitas responden

Identitas Responden			
Id	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan
1	2	2	3
2	2	2	3
3	2	1	3
4	2	2	3
5	2	2	2
6	3	1	5
7	4	1	5
8	4	1	3
9	2	2	5
10	4	1	5
11	4	2	3
12	4	2	3
13	2	1	5
14	4	1	5
15	2	1	5
16	4	1	4
17	4	1	4
18	4	2	3
19	4	2	4
20	3	2	4
21	5	1	3
22	5	2	4
23	3	2	2
24	4	1	5
25	3	2	5
26	2	2	5
27	4	2	3
28	4	1	4
29	5	1	3
30	4	2	4
31	5	1	3
32	3	1	3

33	4	2	2
34	4	2	4
35	4	1	3
36	3	1	4
37	4	1	3
38	4	1	4
39	3	1	3
40	3	1	3
41	4	1	3
42	3	1	5
43	3	2	3
44	5	1	3
45	5	2	5
46	4	1	5
47	3	1	4
48	5	1	5
49	4	1	3
50	4	1	3
51	3	2	5
52	4	2	3
53	5	1	4
54	3	1	4
55	3	2	5
56	4	2	3
57	3	2	3
58	5	2	3
59	3	1	4
60	3	2	5
61	5	2	4
62	4	1	4
63	4	2	3
64	4	2	3
65	3	1	3
66	3	2	4
67	4	2	3
68	5	2	3
69	4	1	5

70	4	2	4
71	2	1	5
72	3	1	5
73	4	2	5
74	4	2	3
75	5	2	3
76	3	1	5
77	3	2	3
78	4	2	4
79	3	2	5
80	5	2	4
81	4	1	3
82	4	2	5
83	3	2	5
84	3	1	4
85	4	1	3
86	3	1	3
87	3	2	5
88	3	1	5
89	2	1	5
90	4	1	4
91	4	1	3
92	3	1	5
93	3	1	4
94	3	1	4
95	4	1	5
96	4	1	5
97	4	1	5
98	5	1	5
99	4	1	4
100	4	1	5

Lampiran 3. Hasil kuisioner

Id	Service Performance (X1)				Kualitas Produk (X2)				Kedekatan Emosional (X3)			Citra Lembaga (X4)			Kepuasan (M)			Loyalitas (Y)				VARIABEL					
	a1	a2	a3	a4	b1	b2	b3	b4	c1	c2	c3	d1	d2	d3	e1	e2	e3	f1	f2	f3	f4	X1	X2	X3	X4	M	Y
1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	20	18	15	15	14	19
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	10	12	16
3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	18	18	15	15	14	20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	12	12	16
5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	17	17	12	13	13	18
6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	12	14	9	11	10	13
7	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	16	14	10	11	11	15
8	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	18	15	12	10	11	15
9	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	17	15	12	12	12	16
10	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	16	14	10	11	11	14
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	12	12	9	13	9	12
12	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	18	20	14	14	15	19
13	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	16	17	13	14	13	17
14	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	17	17	12	11	13	15
15	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	20	18	13	10	13	18
16	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	14	16	12	12	12	16
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	12	12	16
18	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	18	18	13	14	14	19
19	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	13	16	9	11	11	14
20	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	17	19	13	15	13	19
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	13	12	12	16
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	16	14	11	9	11	14
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	13	12	16
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	19	20	15	14	14	18
25	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	17	19	10	12	13	18

26	4	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	13	14	15	9	10	14
27	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	11	16	8	12	9	12
28	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	19	20	14	11	14	18
29	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	14	15	11	9	11	14
30	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	14	14	11	12	11	14
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	12	12	16
32	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	19	20	12	13	14	20
33	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	15	13	12	12	11	16
34	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	17	12	9	15	11	16
35	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	15	20	15	13	14	19
36	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	16	16	9	12	11	15
37	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	12	14	12	10	11	13
38	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	14	14	12	11	12	14
39	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	17	20	15	9	13	14
40	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	12	19	12	15	14	20
41	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	14	15	12	11	11	14
42	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	18	17	14	15	13	19
43	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	15	16	13	11	10	17
44	4	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	19	18	11	13	13	16
45	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	15	16	11	11	12	14
46	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	13	13	10	10	12	12
47	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	16	16	10	15	13	17
48	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5	4	18	20	13	10	13	19
49	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	13	16	14	9	12	16
50	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	19	15	11	12	13	14
51	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	19	18	12	13	13	18
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	16	15	12	9	11	16
53	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	16	17	12	15	14	18
54	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	16	12	11	9	11	14
55	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	17	18	12	12	13	13
56	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	12	14	11	15	11	14

57	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	18	17	15	12	12	18
58	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	12	13	11	11	11	14
59	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	14	13	12	7	9	11
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	16	16	12	15	13	16
61	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	4	13	14	12	9	11	13
62	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	18	15	11	12	12	15
63	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	16	18	12	12	12	18
64	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	13	12	12	16
65	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	18	16	11	13	13	16
66	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	16	15	9	12	11	15
67	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	20	18	13	15	14	19
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	16	16	11	10	12	16
69	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	20	19	12	11	13	19
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	11	12	12	16
71	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	3	4	4	5	20	17	12	14	12	16
72	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	5	16	15	14	9	12	18
73	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	16	18	11	12	13	16
74	3	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	12	14	12	12	10	13
75	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	18	18	12	14	13	19
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	11	12	12	16
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	12	12	16
78	5	5	4	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	18	19	11	12	12	17
79	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	16	18	12	15	13	18
80	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	16	19	15	15	14	18
81	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	20	19	14	13	13	19
82	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	17	17	12	12	13	16
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	16	16	12	12	12	16
84	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	19	20	12	13	12	20
85	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	16	16	14	12	13	16
86	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	14	14	9	9	10	10
87	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	18	17	11	13	12	18

88	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	18	19	14	13	14	18
89	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	18	19	12	13	13	18
90	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	19	16	11	14	13	18
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	15	16	12	12	12	15
92	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	14	16	12	12	13	16
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	16	16	11	11	12	14
94	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	18	18	12	15	14	20
95	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	15	16	12	12	12	16
96	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	14	15	10	11	10	12
97	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	20	19	13	15	14	17
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	16	16	12	12	12	18
99	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	16	14	9	12	11	12
100	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	14	14	11	12	11	14



Lampiran 4. Output Analisis Hasil Kuantitatif

a. Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
sp1	80.6600	71.661	.637	.925
sp2	80.7700	70.825	.669	.925
sp3	80.7000	71.646	.586	.926
sp4	80.6600	72.509	.539	.927
kp1	80.5400	72.109	.624	.926
kp2	80.7000	71.828	.675	.925
kp3	80.6000	70.768	.699	.924
kp4	80.7700	70.805	.688	.924
ke1	80.7400	73.346	.515	.928
ke2	80.8200	73.321	.450	.929
ke3	80.7600	73.316	.459	.929
cl1	80.7000	72.495	.485	.928
cl2	80.7200	71.860	.580	.926
cl3	80.7100	72.713	.496	.928
kepuasan1	80.6300	73.003	.519	.928
kepuasan2	80.7200	72.507	.623	.926
kepuasan3	80.7100	71.986	.592	.926
loyalitas1	80.6400	71.647	.608	.926
loyalitas2	80.7100	69.339	.771	.923
loyalitas3	80.8000	68.545	.729	.923
loyalitas4	80.7400	71.184	.627	.926

b. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	21

c. Uji Normalitas
Sebelum Moderasi

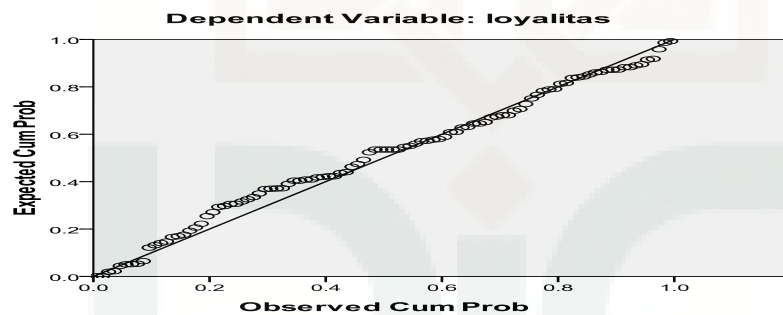
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.19030098
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.050
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.793
Asymp. Sig. (2-tailed)		.555

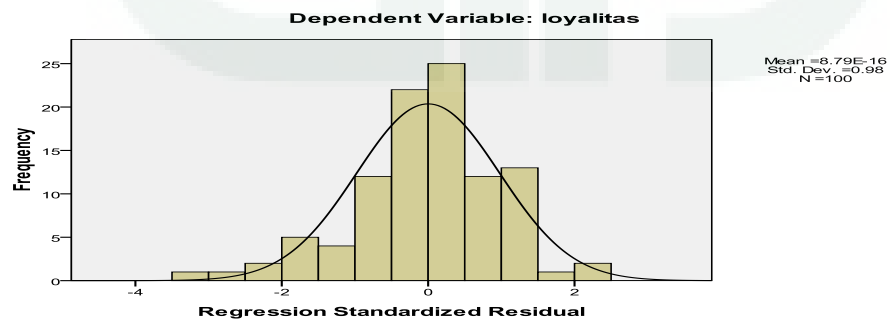
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



Sesudah Moderasi

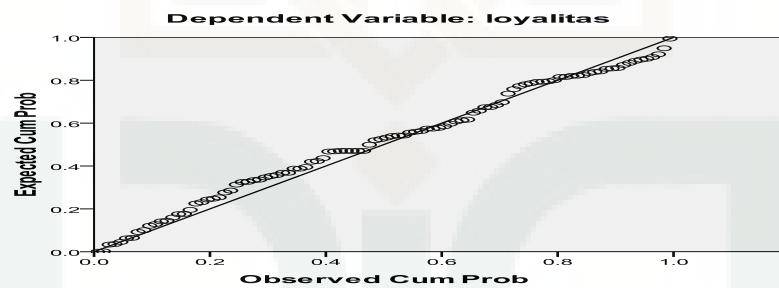
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.11390958
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.051
	Negative	-.067
Kolmogorov-Smirnov Z		.671
Asymp. Sig. (2-tailed)		.759

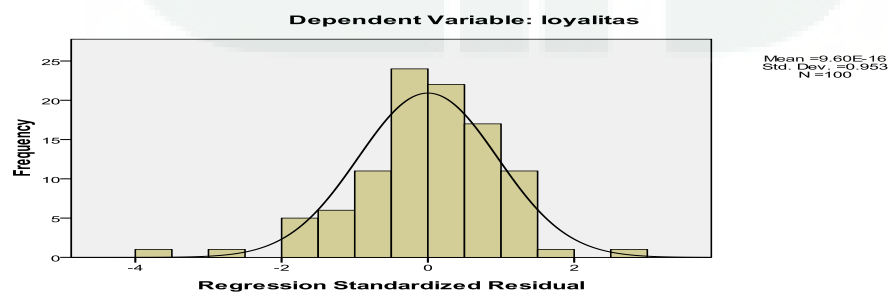
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Histogram



d. Uji Mutikolienaritas
Sebelum moderasi

CoefficienN^a

Model	Unstandardized CoefficientN		Standardized CoefficientN	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-2.915	1.234		-2.363	.020		
sp	.231	.071	.224	3.246	.002	.610	1.639
kp	.395	.086	.358	4.585	.000	.477	2.098
ke	.345	.092	.239	3.751	.000	.714	1.401
cl	.388	.075	.313	5.201	.000	.801	1.249

a. Dependent Variable: loyalitas

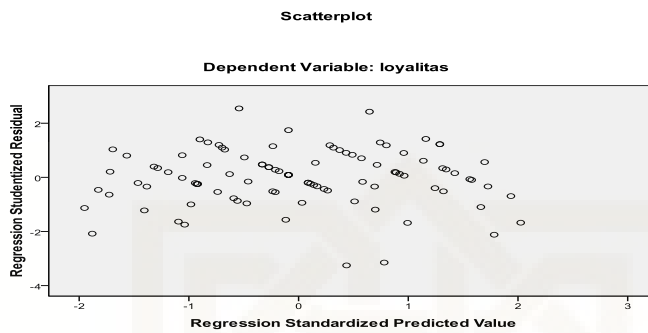
Sesudah moderasi

CoefficienN^a

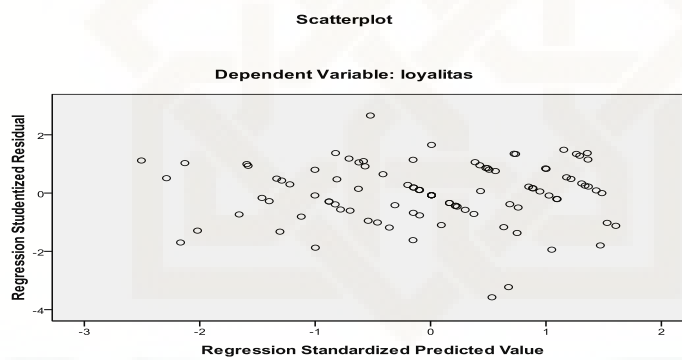
Model	Unstandardized CoefficientN		Standardized CoefficientN	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-28.329	10.795		-2.624	.010		
sp	1.325	.618	1.285	2.143	.035	.007	133.928
kp	-.121	.754	-.109	-.160	.873	.006	173.405
ke	1.596	.747	1.108	2.138	.035	.010	100.117
cl	.490	.629	.396	.779	.438	.010	96.233
kepuasan	2.159	.879	1.209	2.456	.016	.011	90.291
mod1	-.093	.050	-1.745	-1.874	.064	.003	323.019
mod2	.044	.062	.846	.718	.475	.002	517.073
mod3	-.108	.063	-1.429	-1.716	.090	.004	258.158
mod4	-.006	.051	-.093	-.122	.903	.005	214.975

a. Dependent Variable: loyalitas

e. Uji Heteroskedatisiras
Sebaran sebelum moderasi



Sebaran setelah moderasi



f. Uji F
Sebelum moderasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	368.245	4	92.061	62.352	.000 ^a
	Residual	140.265	95	1.476		
	Total	508.510	99			

a. Predictors: (Constant), cl, ke, sp, kp

b. Dependent Variable: loyalitas

Sesudah moderasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	385.671	9	42.852	31.397	.000 ^a
	Residual	122.839	90	1.365		
	Total	508.510	99			

a. Predictors: (Constant), mod4, ke, sp, kp, kepuasan, cl, mod3, mod1, mod2

b. Dependent Variable: loyalitas

g. Uji determinasi Sebelum moderasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.851 ^a	.724	.713	1.21510

a. Predictors: (Constant), cl, ke, sp, kp

b. Dependent Variable: loyalitas

Sesudah moderasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.871 ^a	.758	.734	1.16828

a. Predictors: (Constant), mod4, ke, sp, kp, kepuasan, cl, mod3, mod1, mod2

b. Dependent Variable: loyalitas

Lampiran 5. Kuesioner

Kepada Yth,
Bapak/Ibu
Mitra BMT UMY

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bernama Rizki Fitri Anjani mahasiswi Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sedang melakukan penelitian skripsi dengan judul “Analisis Dampak Service Performance, Kualitas Produk, Kedekatan Emosional, Dan Citra Lembaga Dengan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah Bmt Umy ” membutuhkan kesediaan Bapak/Ibu selaku mitra untuk mengisi kuesioner berikut. Dalam penelitian ini anda memiliki peluang untuk memberikan masukan yang berharga bagi manajemen dengan menjawab kuesioner ini secara jujur sesuai yang Bapak/Ibu rasakan. Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, partisipasi, dan kerjasama Bapak/Ibu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya

Rizki Fitri Anjani

A. Identitas responden

Nama :

Umur : ____ tahun

Jenis kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pekerjaan :

Pendidikan terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA/SMK
☐ Diploma ☐ Sarjana

B. Kuesioner

Petunjuk:

Beri jawaban atas pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda “√” pada salah satu skor pendapat yang paling sesuai dengan Anda, dengan ketentuan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Tidak Setuju

TS : Kurang Setuju

STS : Tidak Setuju

SERVICE PERFORMANCE

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan BMT UMY selalu berpenampilan menarik					
2	Karyawan BMT UMY melayani dengan ramah					
3	Selama menjadi mitra, saya selalu dilayani dengan sangat sopan					
4	Pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit					

KUALITAS PRODUK

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	BMT UMY memiliki produk-produk perbankan yang beragam					
2	Produk BMT UMY memiliki fitur-fitur atau keuntungan					
3	Presentase nisbah bagi hasil produk BMT UMY tinggi					
4	PelaTSanaan pembiayaan sesuai dengan prosedur yang disepakati pihak BMT dan mitra					

KEDEKATAN EMOSIONAL

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan BMT UMY mudah akrab dengan saya					
2	Karyawan BMT UMY sangat berkomitmen memajukan usaha saya					
3	Secara emosional, saya merasa bisa dekat dengan BMT UMY					

CITRA LEMBAGA

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	BMT UMY dikenal punya citra yang baik					
2	BMT UMY menjaga nama baiknya dengan cara menghargai mitranya seperti saya					
3	Saya yakin BMT UMY bisa dipercaya dalam kerja sama usaha					

KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Bagi saya BMT UMY adalah mitra usaha yang tepat					
2	BMT UMY mampu memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha saya					
3	Saya puas dengan kinerja BMT UMY					

LOYALITAS

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Guna kemajuan usaha saya, maka saya akan terus menjadi mitra BMT UMY					
2	Saya percaya BMT UMY akan terus berusaha memajukan usaha mikro seperti usaha saya					
3	Saya akan menyarankan orang lain agar ke					

	BMT UMY untuk mendapatkan modal usaha					
4	Komentar negatif orang lain tidak akan membuat saya pergi dari BMT UMY					



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. 062/BSDM/BMT UMY/IX/2014

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Uang Wari,S.E
Jabatan : Direktur
Instansi : KJKS BMT UMY

Menerangkan bahwa nama di bawah ini :

Nama : Rizki Fitri Anjani
NIM : 10390062
Fakultas / Jurusan : Syariah dan Hukum / Keuangan Islam

Telah melakukan penelitian di BMT UMY pada tanggal 19 Mei - 2 Juni 2014 untuk keperluan penyusunan skripsi dengan judul ***"Analisis Dampak Service Performance, Kualitas Produk, Kedekatan Emosional, dan Citra Lembaga dengan Kepuasan sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Nasabah BMT UMY"***.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenarnya dan semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 September 2014



UMY

Uang Wari,S.E
Direktur BMT UMY

TABEL F PADA α 5%

DF	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	4.0304	3.1788	2.7862	2.5534	2.3966	2.2826	2.1953	2.1260	2.0694
52	4.0266	3.1751	2.7826	2.5498	2.3930	2.2789	2.1916	2.1223	2.0656
53	4.0230	3.1716	2.7791	2.5463	2.3894	2.2754	2.1881	2.1187	2.0620
54	4.0195	3.1682	2.7758	2.5429	2.3861	2.2720	2.1846	2.1152	2.0585
55	4.0162	3.1650	2.7725	2.5397	2.3828	2.2687	2.1813	2.1119	2.0552
56	4.0130	3.1619	2.7694	2.5366	2.3797	2.2656	2.1782	2.1087	2.0519
57	4.0099	3.1588	2.7664	2.5336	2.3767	2.2625	2.1751	2.1056	2.0488
58	4.0069	3.1559	2.7636	2.5307	2.3738	2.2596	2.1721	2.1026	2.0458
59	4.0040	3.1531	2.7608	2.5279	2.3710	2.2568	2.1693	2.0997	2.0429
60	4.0012	3.1504	2.7581	2.5252	2.3683	2.2541	2.1665	2.0970	2.0401
61	3.9985	3.1478	2.7555	2.5226	2.3657	2.2514	2.1639	2.0943	2.0374
62	3.9959	3.1453	2.7530	2.5201	2.3631	2.2489	2.1613	2.0917	2.0348
63	3.9934	3.1428	2.7505	2.5177	2.3607	2.2464	2.1588	2.0892	2.0322
64	3.9909	3.1404	2.7482	2.5153	2.3583	2.2440	2.1564	2.0868	2.0298
65	3.9886	3.1381	2.7459	2.5130	2.3560	2.2417	2.1541	2.0844	2.0274
66	3.9863	3.1359	2.7437	2.5108	2.3538	2.2395	2.1518	2.0821	2.0251
67	3.9840	3.1338	2.7416	2.5087	2.3517	2.2373	2.1497	2.0799	2.0229
68	3.9819	3.1317	2.7395	2.5066	2.3496	2.2352	2.1475	2.0778	2.0207
69	3.9798	3.1296	2.7375	2.5046	2.3475	2.2332	2.1455	2.0757	2.0186
70	3.9778	3.1277	2.7355	2.5027	2.3456	2.2312	2.1435	2.0737	2.0166
71	3.9758	3.1258	2.7336	2.5008	2.3437	2.2293	2.1415	2.0717	2.0146
72	3.9739	3.1239	2.7318	2.4989	2.3418	2.2274	2.1397	2.0698	2.0127
73	3.9720	3.1221	2.7300	2.4971	2.3400	2.2256	2.1378	2.0680	2.0108
74	3.9702	3.1203	2.7283	2.4954	2.3383	2.2238	2.1360	2.0662	2.0090
75	3.9685	3.1186	2.7266	2.4937	2.3366	2.2221	2.1343	2.0644	2.0073
76	3.9668	3.1170	2.7249	2.4920	2.3349	2.2204	2.1326	2.0627	2.0055
77	3.9651	3.1154	2.7233	2.4904	2.3333	2.2188	2.1310	2.0611	2.0039
78	3.9635	3.1138	2.7218	2.4889	2.3317	2.2172	2.1294	2.0595	2.0022
79	3.9619	3.1123	2.7203	2.4874	2.3302	2.2157	2.1278	2.0579	2.0007
80	3.9604	3.1108	2.7188	2.4859	2.3287	2.2142	2.1263	2.0564	1.9991
81	3.9589	3.1093	2.7173	2.4844	2.3273	2.2127	2.1248	2.0549	1.9976
82	3.9574	3.1079	2.7159	2.4830	2.3259	2.2113	2.1234	2.0534	1.9961
83	3.9560	3.1065	2.7146	2.4817	2.3245	2.2099	2.1220	2.0520	1.9947
84	3.9546	3.1052	2.7132	2.4803	2.3231	2.2086	2.1206	2.0506	1.9933
85	3.9532	3.1038	2.7119	2.4790	2.3218	2.2072	2.1193	2.0493	1.9919
86	3.9519	3.1026	2.7106	2.4777	2.3205	2.2059	2.1180	2.0480	1.9906
87	3.9506	3.1013	2.7094	2.4765	2.3193	2.2047	2.1167	2.0467	1.9893
88	3.9493	3.1001	2.7082	2.4753	2.3181	2.2034	2.1155	2.0454	1.9880
89	3.9481	3.0989	2.7070	2.4741	2.3169	2.2022	2.1143	2.0442	1.9868
90	3.9469	3.0977	2.7058	2.4729	2.3157	2.2011	2.1131	2.0430	1.9856
91	3.9457	3.0966	2.7047	2.4718	2.3145	2.1999	2.1119	2.0418	1.9844
92	3.9445	3.0954	2.7036	2.4707	2.3134	2.1988	2.1108	2.0407	1.9833
93	3.9434	3.0943	2.7025	2.4696	2.3123	2.1977	2.1097	2.0395	1.9821
94	3.9423	3.0933	2.7014	2.4685	2.3113	2.1966	2.1086	2.0384	1.9810
95	3.9412	3.0922	2.7004	2.4675	2.3102	2.1955	2.1075	2.0374	1.9799
96	3.9402	3.0912	2.6994	2.4665	2.3092	2.1945	2.1065	2.0363	1.9789
97	3.9391	3.0902	2.6984	2.4655	2.3082	2.1935	2.1054	2.0353	1.9778
98	3.9381	3.0892	2.6974	2.4645	2.3072	2.1925	2.1044	2.0343	1.9768
99	3.9371	3.0882	2.6965	2.4636	2.3063	2.1915	2.1035	2.0333	1.9758
100	3.9361	3.0873	2.6955	2.4626	2.3053	2.1906	2.1025	2.0323	1.9748

TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT
PADA α 5 %

N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed
3	0.9969	0.9877	53	0.2704	0.2282
4	0.9500	0.9000	54	0.2679	0.2261
5	0.8783	0.8054	55	0.2654	0.2240
6	0.8114	0.7293	56	0.2630	0.2219
7	0.7545	0.6694	57	0.2607	0.2199
8	0.7067	0.6215	58	0.2584	0.2180
9	0.6664	0.5822	59	0.2562	0.2161
10	0.6319	0.5494	60	0.2540	0.2143
11	0.6021	0.5214	61	0.2519	0.2125
12	0.5760	0.4973	62	0.2499	0.2107
13	0.5529	0.4762	63	0.2479	0.2090
14	0.5324	0.4575	64	0.2459	0.2074
15	0.5140	0.4409	65	0.2440	0.2057
16	0.4973	0.4259	66	0.2421	0.2041
17	0.4821	0.4124	67	0.2403	0.2026
18	0.4683	0.4000	68	0.2385	0.2011
19	0.4555	0.3887	69	0.2368	0.1996
20	0.4438	0.3783	70	0.2351	0.1981
21	0.4329	0.3687	71	0.2334	0.1967
22	0.4227	0.3598	72	0.2318	0.1953
23	0.4132	0.3515	73	0.2302	0.1940
24	0.4044	0.3438	74	0.2286	0.1926
25	0.3961	0.3365	75	0.2271	0.1913
26	0.3882	0.3297	76	0.2256	0.1900
27	0.3809	0.3233	77	0.2241	0.1888
28	0.3739	0.3172	78	0.2226	0.1876
29	0.3673	0.3115	79	0.2212	0.1864
30	0.3610	0.3061	80	0.2198	0.1852
31	0.3550	0.3009	81	0.2185	0.1840
32	0.3494	0.2960	82	0.2171	0.1829
33	0.3440	0.2913	83	0.2158	0.1817
34	0.3388	0.2869	84	0.2145	0.1806
35	0.3338	0.2826	85	0.2132	0.1796
36	0.3291	0.2785	86	0.2120	0.1785
37	0.3246	0.2746	87	0.2107	0.1775
38	0.3202	0.2709	88	0.2095	0.1764
39	0.3160	0.2673	89	0.2084	0.1754
40	0.3120	0.2638	90	0.2072	0.1744
41	0.3081	0.2605	91	0.2060	0.1735
42	0.3044	0.2573	92	0.2049	0.1725
43	0.3008	0.2542	93	0.2038	0.1716
44	0.2973	0.2512	94	0.2027	0.1707
45	0.2940	0.2483	95	0.2016	0.1697
46	0.2907	0.2455	96	0.2006	0.1688
47	0.2876	0.2429	97	0.1995	0.1680
48	0.2845	0.2403	98	0.1985	0.1671
49	0.2816	0.2377	99	0.1975	0.1662
50	0.2787	0.2353	100	0.1965	0.1654
51	0.2759	0.2329	101	0.1955	0.1646
52	0.2732	0.2306	102	0.1946	0.1638

TABEL DISTRIBUSI t PADA α 5 %

DF	1 TAIL	2 TAIL
1	6.3138	12.7062
2	2.9200	4.3027
3	2.3534	3.1824
4	2.1318	2.7764
5	2.0150	2.5706
6	1.9432	2.4469
7	1.8946	2.3646
8	1.8595	2.3060
9	1.8331	2.2622
10	1.8125	2.2281
11	1.7959	2.2010
12	1.7823	2.1788
13	1.7709	2.1604
14	1.7613	2.1448
15	1.7531	2.1314
16	1.7459	2.1199
17	1.7396	2.1098
18	1.7341	2.1009
19	1.7291	2.0930
20	1.7247	2.0860
21	1.7207	2.0796
22	1.7171	2.0739
23	1.7139	2.0687
24	1.7109	2.0639
25	1.7081	2.0595
26	1.7056	2.0555
27	1.7033	2.0518
28	1.7011	2.0484
29	1.6991	2.0452
30	1.6973	2.0423
31	1.6955	2.0395
32	1.6939	2.0369
33	1.6924	2.0345
34	1.6909	2.0322
35	1.6896	2.0301
36	1.6883	2.0281
37	1.6871	2.0262
38	1.6860	2.0244
39	1.6849	2.0227
40	1.6839	2.0211
41	1.6829	2.0195
42	1.6820	2.0181
43	1.6811	2.0167
44	1.6802	2.0154
45	1.6794	2.0141
46	1.6787	2.0129
47	1.6779	2.0117
48	1.6772	2.0106
49	1.6766	2.0096
50	1.6759	2.0086

DF	1 TAIL	2 TAIL
51	1.6753	2.0076
52	1.6747	2.0066
53	1.6741	2.0057
54	1.6736	2.0049
55	1.6730	2.0040
56	1.6725	2.0032
57	1.6720	2.0025
58	1.6716	2.0017
59	1.6711	2.0010
60	1.6706	2.0003
61	1.6702	1.9996
62	1.6698	1.9990
63	1.6694	1.9983
64	1.6690	1.9977
65	1.6686	1.9971
66	1.6683	1.9966
67	1.6679	1.9960
68	1.6676	1.9955
69	1.6672	1.9949
70	1.6669	1.9944
71	1.6666	1.9939
72	1.6663	1.9935
73	1.6660	1.9930
74	1.6657	1.9925
75	1.6654	1.9921
76	1.6652	1.9917
77	1.6649	1.9913
78	1.6646	1.9908
79	1.6644	1.9905
80	1.6641	1.9901
81	1.6639	1.9897
82	1.6636	1.9893
83	1.6634	1.9890
84	1.6632	1.9886
85	1.6630	1.9883
86	1.6628	1.9879
87	1.6626	1.9876
88	1.6624	1.9873
89	1.6622	1.9870
90	1.6620	1.9867
91	1.6618	1.9864
92	1.6616	1.9861
93	1.6614	1.9858
94	1.6612	1.9855
95	1.6611	1.9853
96	1.6609	1.9850
97	1.6607	1.9847
98	1.6606	1.9845
99	1.6604	1.9842
100	1.6602	1.9840

DF	1 TAIL	2 TAIL
101	1.6601	1.9837
102	1.6599	1.9835
103	1.6598	1.9833
104	1.6596	1.9830
105	1.6595	1.9828
106	1.6594	1.9826
107	1.6592	1.9824
108	1.6591	1.9822
109	1.6590	1.9820
110	1.6588	1.9818
111	1.6587	1.9816
112	1.6586	1.9814
113	1.6585	1.9812
114	1.6583	1.9810
115	1.6582	1.9808
116	1.6581	1.9806
117	1.6580	1.9804
118	1.6579	1.9803
119	1.6578	1.9801
120	1.6577	1.9799
121	1.6575	1.9798
122	1.6574	1.9796
123	1.6573	1.9794
124	1.6572	1.9793
125	1.6571	1.9791
126	1.6570	1.9790
127	1.6569	1.9788
128	1.6568	1.9787
129	1.6568	1.9785
130	1.6567	1.9784
131	1.6566	1.9782
132	1.6565	1.9781
133	1.6564	1.9780
134	1.6563	1.9778
135	1.6562	1.9777
136	1.6561	1.9776
137	1.6561	1.9774
138	1.6560	1.9773
139	1.6559	1.9772
140	1.6558	1.9771
141	1.6557	1.9769
142	1.6557	1.9768
143	1.6556	1.9767
144	1.6555	1.9766
145	1.6554	1.9765
146	1.6554	1.9763
147	1.6553	1.9762
148	1.6552	1.9761
149	1.6551	1.9760
150	1.6551	1.9759

Lampiran 7. Curriculum Vitae

Nama : Rizki Fitri Anjani
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 2 Mei 1992
Agama : Islam
Alamat : Jl. Abimanyu 10 Wirobrajan, Yogyakarta
Email : anjanirizki@yahoo.com
Contact Person : 085 62 586 583
Orang Tua
Ayah : Wijining Suroso
Pekerjaan : Karyawan Swasta
Ibu : Widi Hermawati
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Abimanyu 10 Wirobrajan, Yogyakarta

Riwayat Pendidikan

1. TK ABA Ketanggungan (1996 - 1998)
 2. SD Muhammadiyah Wirobrajan 1 Yogyakarta (1998 - 2004)
 3. SMPN 7 Yogyakarta (2004 - 2007)
 4. SMAN 10 Yogyakarta (2007 - 2010)
 5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum (2010 - 2014)