

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BMT CITRA BUANA SYARIAH
MAGUWO HARJO**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-
SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

Oleh:

**SUMARTI
10390126**

PEMBIMBING:

Dra. Hj. WIDYARINI, MM.

**PRODI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian survey yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan penentuan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner, wawancara dan observasi. Sedangkan untuk pengujian instrument menggunakan uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil pengujian koefisien regresi secara simultan (Uji F) nilai didapatkan F hitung adalah 42,640 dengan signifikansi 0,000. Signifikansi (0,000) sehingga, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil $\text{adj } R^2$ sebesar 0,678 ini menunjukkan model sudah bagus karena mampu memberikan kontribusi terhadap kepuasan lebih dari lima puluh persen

Dari hasil uji parsial ternyata hanya variabel *reliability* dan *empathy* yang berpengaruh positif signifikan. Sedangkan variabel *tangible*, *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan kepuasan nasabah



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Sumarti

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Sumarti

NIM : 10390126

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo.**

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

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Dzulqa'dah 1435 H

23 September 2014 M

Pembimbing

Dra. Hj. Widyarini, MM.

NIP. 19600407 198601 2 002

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/145/2014

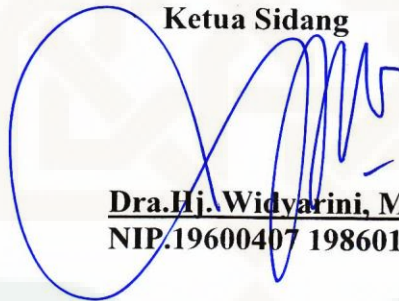
Skripsi/tugas akhir dengan judul :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Citra
Buana Syariah Maguwoharjo**

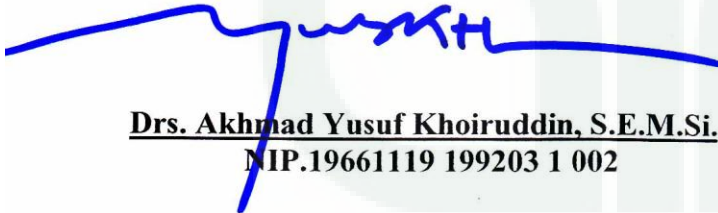
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Sumarti
NIM : 10390126
Telah dimunaqaosyahkan pada : 8 Oktober 2014
Nilai : A-

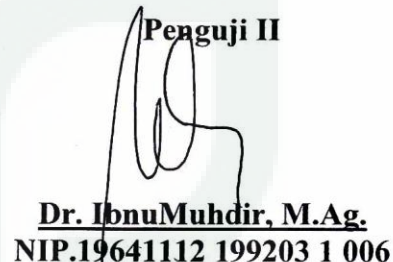
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/
Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH :**Ketua Sidang**

Dra. Hj. Widyarini, MM.
NIP.19600407 198601 2 002

Penguji I

Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E.M.Si.
NIP.19661119 199203 1 002

Penguji II

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

Yogyakarta, 8 Oktober 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

**DEKAN**

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

SURAT PERNYATAAN

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumarti
NIM : 10390126
Jurusan : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo”** 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.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 28 Dzulqa'dah 1435 H
23 September 2014 M

Penyusun,



Sumarti
NIM. 1030126

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	Be
ت	Tā'	t	Tc
ث	Sā'	ṣ	Es (dengan titik di atas)
ج	Ĵim	j	Je
ح	Ḥā'	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	Kadan Ha
د	Dāl	d	De
ذ	Ẓāl	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	Er
ز	Zāi	z	Zet
س	Sīn	s	Es
ش	Syīn	sy	Esdan Ye
ص	Ṣād	ṣ	Es (dengan titik di bawah)

ض	Dād	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	Ṭā'	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Komater balik 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	Wāw	w	We
هـ	Hā'	h	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Yā'	y	Ye

2. Vokal

a. Vokal Tunggal

TandaVokal	Nama	Huruf Latin	Nama
-----◌َ-----	Fathah	A	A
-----◌ِ-----	Kasrah	I	I

ـُـ	Dammah	U	U
-----	--------	---	---

Contoh :

كتب → kataba

سئل → su'ila

b. Vokal Rangkap

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	Fathah dan ya	Ai	a – i
وَ	Fathah dan wau	Au	a – u

Contoh :

كيف → kaifa

حول → haula

c. Vocal Panjang (maddah) :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah dan alif	Ā	a dengan garis di atas
يَ	Fathah dan ya	Ā	a dengan garis di atas
إِ	Kasrah dan ya	Ī	i dengan garis di atas
ؤُ	Zammah dan ya	Ū	u dengan garis di atas

Contoh :

قال → qāla

قيل → qīla

رمى → ramā

يقول → yaqūlu

3. Tā' Marbūṭah

a. Transliterasi *tā' marbūṭah* hidup

Tā' Marbūṭah yang hidup atau yang mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah transliterasinya adalah "t".

- b. Transliterasi *tā' marbū'ah* mati

tā' marbū'ah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah "h".

Contoh :

طلحة → *ṭalḥah*

- c. Jika *tā' marbū'ah* diikuti kata yang menggunakan kata sandang "al-", dan bacaannya terpisah, maka *tā' marbū'ah* tersebut ditransliterasikan dengan "ha"/h.

Contoh :

روضة الأطفال → *rauḍah al-aṭfāl*

المدينة المنورة → *al-Madīnah al-Munawwarah*

4. Huruf Ganda (Syaddah atau *Tasydīd*)

Transliterasi *syaddah* atau *tasydīd* dilambangkan dengan huruf yang sama, baik ketika berada diawal atau diakhir kata.

Contoh :

نَزَّلَ → *nazzala*

الْبِرِّ → *al-birru*

5. Kata Sandang "ال"

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf yaitu "ال". Namun dalam transliterasi ini kata sandang tersebut dibedakan atas

kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyah.

- a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu “ال” diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang tersebut.

Contoh :

الرَّجُلُ	→	<i>ar-rajulu</i>
السَّيِّدَةُ	→	<i>as-sayyidatu</i>

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf Qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya, bila diikuti oleh huruf Syamsiyah maupun huruf Qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-).

Contoh :

القَلَمُ	→	<i>al-qalamu</i>
البَدِيعُ	→	<i>al-baḍī' u</i>

6. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof, namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

شَيْءٌ	→	<i>syai' un</i>
أَمْرٌ	→	<i>umirtu</i>
النَّوْءُ	→	<i>an-nau' u</i>

7. Huruf Kapital

Meskipun tulisan Arab tidak mengenai huruf kapital, tetapi dalam transliterasi huruf capital digunakan untuk awal kalimat, nama diri, dan sebagainya seperti ketentuan-ketentuan dalam EYD. Awal kata sandang pada nama diri tidak ditulis dengan huruf kapital, kecuali jika terletak pada permulaan kalimat.

Contoh :

وما محمد إلا رسول → *Wamā Muḥammadunillārasūl*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

MOTTO

*Lika Sekarang Bisa,
Kenapa Menunggu Besok*

HALAMAN PERSEMBAHAN

SKRIPSI INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

*Kedua Orang Tua *Bapak Tumirin dan Ibu Tukinem*.*

*Suamiku Tercinta *Mohammad Rofiqi, M. Hum*.*

*Anakku tersayang *Afifa Noura Mohammad*.*

Seluruh Keluarga Besarku.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT penyusun panjatkan kehadirat-Nya yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat-sahabatnya yang telah memberikan pencerahan di muka bumi ini.

Pada kesempatan ini penyusun dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dengan memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan sehingga karya ilmiah ini bisa terselesaikan dengan baik antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. Musa Asy'ari, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Bapak Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Bapak H. M Yazid Afandi, M.Ag. selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga;
4. Keluarga tercinta, Bapak Tumirin dan Ibu Tukinem serta suamiku tercinta Mohammad Rofiqi yang selalu menjadi motivator bagi penyusun;

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	v
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
HALAMAN MOTTO	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teoritik	8
1. Pemasaran	8
2. Konsep Pemasaran	8
3. Pemasaran Jasa	9
4. Karakteristik Jasa	10
5. Karakteristik Pemasaran Perspektif Syariah	11
6. Perilaku Konsumen	12
a. Faktor Eksternal.....	13
b. Faktor Internal	16
7. Kepuasan Nasabah	18
8. Kualitas Pelayanan	18
9. Kualitas Pelayanan Menurut Islam	20
B. Telaah Pustaka	26
C. Hipotesis	28

a. <i>Tangible</i>	29
b. <i>Reliability</i>	30
c. <i>Responsiviness</i>	30
d. <i>Assurance</i>	31
e. <i>Emphaty</i>	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	33
1. Jenis Penelitian.....	33
2. Tempat dan Waktu Penelitian	33
3. Populasi dan Sampel	33
4. Sumber Data.....	35
5. Metode Pengumpulan Data.....	35
a. Wawancara.....	35
b. Observasi.....	36
c. Kuesioner	36
6. Definisi Operasional Variabel.....	36
a. Variabel Kualitas Pelayanan	36
b. Variabel Kepuasan Nasabah	38
7. Skala Pengukuran.....	39
B. Alat Analisis Data	39
1. Uji Validitas	39
2. Uji Reliabilitas	41
C. Teknik Analisis Data.....	41
1. Analisis Diskriptif	41
2. Analisis Kuantitatif	42
a. Uji Asumsi Klasik	43
b. Uji Regresi Linier Berganda	45
D. Produk BMT Citra Buana Syariah	46

BAB IV ANALISIS DATA

A. Profil responden	48
1. Karakteristik Responden	48
2. Kelas sosial responden	50
3. Keanggotaan Sebagai Responden	52
B. Analisis Data	54
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	54
2. Uji Asumsi Klasik	56
a. Uji Multikolinearitas	56
b. Uji Heteroskedastisitas	57
3. Analisis Regresi Berganda	57
4. Uji F-statistik	58
5. Koefisien Determinasi (R^2)	59
6. Uji t-statistik	59
C. Pembahasan.....	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	I
-----------------------	----------



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Ringkasan Telaah Pustaka.....	30
Tabel 2 Ringkasan Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.1 Jenis Kelamin responden.....	50
Tabel 3.2 Usia Responden.....	50
Tabel 3.3 Status Perkawinan Responden	51
Tabel 3.4 Jarak rumah Responden ke BMT	51
Tabel 3.5 Pendidikan responden	52
Tabel 3.6 Pekerjaan Responden	52
Tabel 3.7 Kondisi Keuangan Responden	53
Tabel 3.8 Rata-rata Simpanan Responden	53
Tabel 3.9 Produk yang Dipilih oleh Responden.....	54
Tabel 3.10 Lama Responden Menjadi Nasabah.....	55
Tabel 3.11 Rata-rata Transaksi Responden.....	55
Tabel 3.12 Tujuan Responden Menabung di BMT	55
Tabel 3.13 Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Pertanyaan	57
Tabel 3.14 Uji Multikolinearitas	58
Tabel 3.15 Uji Glejser	59
Tabel 3.16 Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi	60

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Terjemahan Ayat	I
Lampiran 2: Kuesioner.....	III
Lampiran 3: Tabulasi Data Profil Responden	IX
Lampiran 4: Teabulasi data Variabel Penelitian	XII
Lampiran 5: Hasil Profil Responden Olah SPSS	XVI
Lampiran 6: Hasil Olah SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	XX
Lampiran 7: Hasil Olah SPSS Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Berganda	XXIII
Lampiran 8: Profil BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo	XXV
Lampiran 9: Foto Kantor BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo	XXIX
Lampiran 10: Curriculum Vitae	XXXIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ilmu pemasaran merupakan kebutuhan pokok yang harus dipelajari oleh semua kalangan, mulai dari kalangan akademik, pembisnis, bahkan untuk kalangan pelaksana kegiatan sosial. Pemasaran menjadi satu hal yang harus dipelajari, dipahami, dan digunakan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Begitu juga untuk menghadapi pesaing-pesaing dalam dunia bisnis. Perusahaan akan sukses, jika dengan sungguh-sungguh menjalankan kegiatan pemasarannya.

Baitul Mal wa Tamwil (BMT) adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang harus selalu menyiapkan diri menghadapi persaingan yang luarbiasa. Persaingan itu tidak hanya dengan sesama lembaga BMT, tetapi dengan lembaga keuangan mikro syariah lainnya. BMT merupakan lembaga mikro yang beroperasi dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan usaha kecil, untuk mengangkat harkat dan martabat orang yang tak mampu.

Setiap perusahaan seperti halnya BMT, tatkala menjual produk-produknya akan menentukan strategi maupun teknik penjualan yang tepat, sehingga komoditas yang ditawarkannya dapat terjual dengan baik. Salah satu teknik penjualan yang dapat dilakukan adalah pelayanan yang diberikan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kinerja terpenting bagi perusahaan untuk kepuasan konsumen/pelanggan. Perusahaan harus

memperhatikan kualitas pelayanan untuk konsumennya, supaya mereka merasa puas sebagaimana yang diharapkan.

Engel, dkk, dalam Nasution, menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan evaluasi pembeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen/pelanggan, Sedangkan ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen/pelanggan.¹

Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja karyawan dan harapan yang dirasakan oleh konsumen. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, maka konsumen merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka niscaya konsumen merasa puas. Jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas.

Cara membentuk kepuasan pada pelanggan/konsumen ialah dengan menempatkan karyawan untuk berhubungan langsung dengan konsumen, dan memberdayakan karyawan dalam mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para pelanggan/konsumen. Oleh karena itu, interaksi antar karyawan dan konsumen merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan kepuasan pada pelanggan/konsumen.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai, dan etika atau tatakrama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan

¹ M.N.Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 104.

ialah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dapat dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengetahui hal-hal apakah yang melengkapi pelayanan yang biasa disebut dengan dimensi kualitas pelayanan. Terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang dirumuskan Parasuraman, dkk, dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.²

Tangible (bukti fisik) berkaitan dengan bukti fisik seperti sarana dan prasarana fisik yang diberikan BMT, jika sarana dan prasarana ini semakin baik, maka hal ini akan meningkatkan kenyamanan nasabah bertransaksi. *Reliability* (keandalan) berkaitan dengan kemampuan BMT memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* (daya tanggap) berkaitan dengan kemampuan para karyawan membantu dan memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. *Assurance* (jaminan) yang berkaitan dengan pengetahuan dan wawasan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap BMT.

Dimensi kualitas pelayanan yang terakhir adalah *Empathy* (empati). BMT yang mampu mengerti keinginan dan memahami kebutuhan nasabahnya, akan memberikan kepuasan kepada nasabah. Nasabah merasa dihargai, merasa nyaman bertransaksi, dan menumbuhkan kepercayaan diri sebagai bagian dari keluarga BMT. Lima dimensi dari kualitas pelayanan ini penting untuk diteliti,

² Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 82.

karena berkaitan langsung dengan kepuasan nasabah, pada akhirnya dibutuhkan sebagai kekuatan untuk menghadapi persaingan.

Beberapa penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT sudah pernah dilakukan. Namun, peneliti tetap tertarik melakukan penelitian ini karena dalam penelitian ini ada beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu lokasi penelitian, dan kuesioner yang digunakan. Dengan adanya perbedaan itu, maka sangat memungkinkan hasil dari penelitian ini juga berbeda.

BMT Citra Buana Syariah (CBS) merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang saat ini sedang berkembang. Lokasi BMT berada di selatan pasar Stan Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. BMT ini merupakan salah satu wadah dalam membantu para pemilik modal untuk dioperasikan agar mendapatkan keuntungan. Begitu juga halnya dengan masyarakat yang tidak memiliki modal untuk membuka usaha. Dalam hal ini, BMT Citra Buana Syariah memberikan pinjaman dana untuk modal usaha para nasabah yang membutuhkan.

BMT CBS memiliki tanggung jawab yang tidak diragukan lagi. Hal ini dapat dilihat dari sejarahnya bahwa BMT CBS didirikan oleh Dewan Ekonomi Gerakan Pemuda (GP) Ansor dan Fatayat Nahdlatul Ulama (NU) Cabang, Kabupaten Sleman yang tercermin dalam Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) pada 10 Oktober 2000. Dilihat dari pemilik dan pendiri BMT Citra Buana Syariah, tampak bahwa BMT ini memiliki pendukung yang sangat kuat, oleh karena itu diharapkan BMT Citra Buana Syariah mampu beroperasi

dengan baik untuk mengangkat kemiskinan masyarakat, terutama masyarakat lingkungan sekitarnya.

Dalam memenuhi pelayanan yang dibutuhkan oleh para nasabah, BMT Citra Buana Syariah menerapkan langkah-langkah jitu guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih BMT Citra Buana Syariah sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan BMT Citra Buana Syariah dari hasil penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo*”.

B. Rumusan Masalah

Menurut Zeithaml, dkk., dalam Fajar Laksana, menyatakan kualitas pelayanan merupakan hal yang diterima konsumen, dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka.³

Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka perlu membina hubungan yang baik antara karyawan dengan nasabah sebagai pemakai jasa. Karena kualitas jasa atau pelayanan suatu perusahaan akan dinilai oleh konsumen/nasabah. Apabila jasa pelayanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan

³ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), hlm. 88.

dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan kurang baik. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman, dkk, dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.⁴

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini ialah : Apakah kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BMT Citra Buana Syariah.
2. Menjelaskan dan memberikan sumbangan pemikiran yang berhubungan dengan pelayanan di bidang jasa pada lembaga keuangan mikro syariah, khususnya di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi lingkungan pendidikan, untuk memperluas khasanah teori mengenai

⁴ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 82.

faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah serta memberikan kontribusi dalam bidang ilmu pemasaran.

2. Bagi praktisi bisnis, sebagai acuan bagi lembaga keuangan syariah dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya terhadap kualitas pelayanannya.
3. Bagi peneliti, memberikan manfaat moral bagi penulis dalam memahami konsentrasi disiplin ilmu yang menjadi fokus konsentrasi pembelajaran, serta dapat menganalisis kondisi kualitas pelayanan dalam praktik di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo.

F. Sistematika Pembahasan

Bab I: Pendahuluan, berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II: Landasan teori, berisi tentang kerangka teoritik, telaah pustaka, dan hipotesis.

Bab III: Metodologi penelitian, berisi tentang metode penelitian, alat analisis data, dan teknik analisis data.

Bab IV: Analisis data, berisi tentang profil responden, analisis data, dan pembahasan

Bab V: Penutup, berisi tentang kesimpulan, dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji t menyatakan variabel *reliability* dan *empathy* berpengaruh positif signifikan pada alpha 5% terhadap kepuasan nasabah.
2. Persepsi variabel *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

B. Saran

1. Variabel *responsiveness* tidak berpengaruh positif signifikan, oleh karena itu diharapkan BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo dapat memotivasi masyarakat kelas sosial menengah agar bersedia menjadi nasabah dengan cara membuat brosur, melakukan pendekatan dengan cara kekeluargaan, serta meminta saran dan kritik kepada nasabah secara langsung terkait pelayanan yang diberikan oleh BMT.
2. Variabel *tangible* tidak berpengaruh positif signifikan oleh karena itu, supaya *tangible* menjadi bermakna diharapkan BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo memperluas tempat parkir dan merenovasi gedung kantor BMT agar memiliki daya tarik bagi nasabah.
3. Untuk peneliti selanjutnya terkait dengan kepuasan nasabah, diharapkan dapat menambah variabel kualitas pelayanan lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah, misalnya *Security*, *Competence*, *Knowing the Customer*, *Credibility*.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an:

Al-Qur'an Al-Karim, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Kudus: CV. Mubarakatan Thoyyibah, t.t.

Buku:

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Cet. 2, Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2013.

Amstrong, Gary & Philip Kotler, *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan, Jilid 1, Jakarta: Penerbit Prenhalindo, 2002.

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

Dharmmesta, Basu Swastha dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Cet. Ke-6, Yogyakarta: BPFE, 2013.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005.

Gujarati, Damodar N., *Basic of Econometric*, New York: McGraw-Hill Companies, 2004.

Hadi, Syamsul dan Widyarini, *Metode Penelitian untuk Manajemen & Akuntansi*, Yogyakarta: Ekonisia, 2009.

Harjowinoto, Suharto dan Heru Susanto, *Muda Berinvestasi Tua Menikmati Mati Masuk Surga*, Jakarta: PT. Gramedia, 2008.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis*, cet. ke- 5, Yogyakarta: BPFE, 2012.

Kartajaya, Hermawan dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006.

Kotler, Philip & Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Alih Bahasa Damos Sihombing, Edisi 8, Jakarta: Erlangga, 2001.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2009.

- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Ancella Anitawati Hermawan, Jakarta: Salemba Empat, 1995.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lovelock, C.H. dan L.K. Wrigt, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2007.
- Lupioyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Lupioyadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Morissan, Andy Corry dan Farid Hamid, *Metode Penelitian Survei*, Cet. Ke-1, Jakarta: Kencana, 2012.
- Muflih, Muhammad, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2006.
- Nasution, M.N., *Manajemen Jasa Terpadu*, cetakan ke-2, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Nawawi, Imam, *Terjemahan Riyadus Shalihin*, Jilid I, Jakarta: Pustaka Amani, 1999.
- Prasetijo, Ristiyanti dan Jhon J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi. 2005.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Supriyanto A.S. dkk, *Metode Riset Manajemen Sumberdaya Manusia*, cet.ke-1, Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Jawa Timur: Bayumedia, 2011.
- Upe, Ambo & Damsid, *Asas-asas Multiple Researches*, Yogyakarta: Tiara Wacana, 2010.

Karya Ilmiah (Jurnal, Skripsi, Tesis) :

Adi, Prasetyo, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta”, *Skripsi*, Yogyakarta: Stain Surakarta –Sem Institute, 2008.

Khayath, Ibnu, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mega, Tbk Cabang Tana Paser”, *Tesis*, Universitas Mulawarman Samarinda, 2009.

Rahmawati Lilik dan Nofiana Hudayatin, “Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Weru”, *Jurnal El-Qist.*, Vol.3, No.1, 2013.

Rofik, Nur, “Pengaruh kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT-MMU Sidogiri Kraton Pasuruan”, *Skripsi*, Malang: UIN, 2008.

Website :

Bagus Denny, “*Perilaku Konsumen: Definisi dan Tipe, Sifat dan Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen*” <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/08/perilaku-konsumen-definisi-dan-tipe.html>, akses 5 September 2014.

<http://www.deskripsi.com/u/usia-produktif>, akses 30 September 2014.

Lampiran 1 Terjemahan Ayat

TERJEMAHAN AYAT

Halaman	No. Footnote	Terjemah
12	13	Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.
21	27	Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan.
23	28	Dari Umar ra., ia berkata: Rasulullah SAW. Bersabda: “ sesama muslim itu bersaudara. Oleh karena itu, jangan menganiaya dan jangan mendiamkannya. Siapa yang memperhatikan kepentingan saudaranya, maka allah akan memperhatikan kepentingannya. Siapa saja yang melapangkan satu kesulitan sesama muslim, niscaya Allah akan melapangkan satu kesulitan dari beberapa kesulitannya pada hari kiamat. Siapa saja yang menutupi kejelekan seseorang muslim, Allah akan menutupi kejelekannya pada hari kiamat.
23	30	Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.
24	32	Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercay
24	33	Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

25	34	Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.
26	36	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[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.
26	37	Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

Lampiran 10 Curriculum Vitae

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Sumarti
Tempat, Tanggal Lahir : Sumber Rejo, 30 Oktober 1991
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Ds. Sumber Rejo 01/-, Megang Sakti, Musi Rawas,
Sumatera Selatan
Telepon/HP : 085740003721 / 085228198675
E-mail : sumarti3091@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

1998-2004 : SDN 1 Wonosari Megang Sakti Musi Rawas
2004-2007 : SMPN Sumber Rejo Megang Sakti Musi Rawas
2007-2010 : MA Sunan Pandanaran Sleman
2010-2014 : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Riwayat Pendidikan Informal

2010 : Basic English Course (BEC) Jogja English Dormitory (JED)
2013 : MS Office Alfa Bank

Lampiran 2 Kuesioner

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/i

Nasabah BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo

Dengan hormat,

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo**”, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sumarti

NIM : 10390126

Jur/Fak/PT : Keuangan Islam/ Syariah dan Hukum/ UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Memohon kepada Bpk/Ibu/Sdr/I untuk kesediannya menjawab dan mengisi kuesioner berikut ini.

Mengingat penelitian ini semata-mata untuk kepentingan akademik, saya mengharap jawaban yang sejujur-juurnya sesuai dengan pendapat Anda. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya akan menjamin kerahasiaan identitas dari hasil kuesioner ini.

Atas kerjasama dan kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/I mengisi daftar kuesioner ini, saya haturkan terima kasih.

Hormat saya,

(Sumarti)

Pertanyaan I

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan melingkari jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda yang sebenarnya!

1. Apakah jenis kelamin Anda?
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Berapa umur Anda sekarang?
 - a. < 20 Tahun
 - b. 20-35 Tahun
 - c. 36-45 Tahun
 - d. 46-55 Tahun
 - e. >55 tahun
3. Apakah pendidikan terakhir Anda?
 - a. SD/MI
 - b. SMP/MTS
 - c. SMA/MA/SMK
 - d. Diploma
 - e. Sarjana
4. Apakah status perkawinan Anda?
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah
5. Apakah pekerjaan Anda dan pasangan Anda/ (berilah tanda *check list* (V) pada kolom yang tersedia)

	Jenis pekerjaan	Responden/Anda	Suami/Istri
a.	TNI/POLRI		
b.	PNS		
c.	Pegawai swasta		
d.	Petani		
e.	Wiraswasta		
f.	Lain-lain		

6. Berapa penghasilan keluarga Anda per bulan?
 - a. < Rp.2.000.000,00
 - b. Rp. 2.000.100,00 – Rp. 3.000.000,00
 - c. Rp. 3.000.100,00 – Rp. 5.000.000,00
 - d. Rp. 5.000.100,00 – Rp. 7.000.000,00
 - e. > Rp. 7.000.000,00

7. Produk apa saja yang Anda pilih di BMT Citra Buana Syariah?
 - a. Simpanan wadiah Amanah
 - b. Simpanan wadiah Dhamanah
 - c. Simpanan Qurban
 - d. Simapana Mudharabah
 - e. Simpanan deposito mudharabah
8. Berapa jarak rumah Anda dengan BMT Citra Buana Syariah?
 - a. < 1 km
 - b. 1 km – 3 km
 - c. 3,01 km – 5 km
 - d. 5,01 km – 8 km
 - e. > 8 km
9. Berapa kali rata-rata Anda bertransaksi di BMT Citra Buana Syariah dalam satu bulan?
 - a. 1 kali
 - b. 1-2 kali
 - c. 2-3 kali
 - d. > 3 kali, sebutkan.....
10. Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BMT Citra Buana Syariah?
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. 3 – 5 tahun
 - d. > 5 tahun
11. Berapa rata-rata besarnya nilai simpanan Anda setiap kali menyimpan di BMT?
 - a. < Rp.100.000,00
 - b. Rp. 100.100,00 – Rp. 500.000,00
 - c. Rp. 500.100,00 – Rp. 1.000.000,00
 - d. Rp. 1.000.100,00 – Rp. 2.000.000,00
 - e. Rp. 2.000.100,00 – Rp. 5.000.000,00
 - f. > Rp.5.000.000,00
12. Saya membuka rekening tabungan di BMT Citra Buana Syariah dengan tujuan...(jawaban boleh lebih dari satu, dan diurutkan sesuai prioritas tujuan)
 - a. Benar-benar untuk menyimpan dana (.....)
 - b. Mempermudah pembayaran angsuran (.....)
 - c. Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll (.....)
 - d. Menyimpan dana sementara sebelum dipakai (.....)

Pertanyaan II

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda *check list* (V) pada kolom yang tersedia dan sesuai dengan Anda!

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

A.	Variabel <i>Tangible</i> (Kondisi Fisik)					
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
1.	BMT CBS memiliki ruang tunggu yang sejuk.					
2.	BMT CBS memiliki fasilitas parkir yang luas, sehingga mobil bisa parkir dengan mudah					
3.	Penataan ruang kantor BMT CBS enak dipandang.					
4.	Bentuk bangunan kantor BMT CBS terlihat cukup modern.					
5.	BMT CBS sudah menggunakan computer, sehingga proses transaksi cepat.					
B.	Variabel <i>Reliability</i> (Kehandalan)					
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6.	Karyawan Teller BMT CBS melayani nasabah sesuai antrian yang diperoleh.					
7.	Karyawan Teller BMT CBS melayani transaksi nasabah dengan cepat.					
8.	Karyawan CS BMT CBS memberikan informasi kepada calon nasabah dengan jelas.					
9.	Karyawan Teller BMT CBS ramah dalam melayani nasabah.					
10.	Karyawan Teller BMT CBS santun dalam melayani nasabah.					

C. Variabel Responsiveness (Daya Tangkap)						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
11.	Telepon kantor BMT CBS mudah dihubungi					
12.	Karyawan Teller BMT CBS selalu dalam posisi siap melayani nasabah.					
13.	Karyawan Teller BMT CBS merespon permintaan transaksi saya dengan cepat					
14.	Karyawan Teller BMT CBS menjawab pertanyaan nasabah dengan jelas					
15.	Keterbukaan para karyawan dalam menerima saran sangat bagus					
D. Variabel Assurance (Jaminan)						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16.	Saya bisa mengambil dana saya setiap waktu saya membutuhkannya					
17.	Penampilan karyawan BMT CBS yang terlihat cerdas membuat saya percaya untuk melakukan transaksi.					
18.	BMT CBS memiliki reputasi yang baik di kalangan nasabah.					
19.	Saya yakin kepemilikan BMT CBS bertanggung jawab karena merupakan salah satu Ormas yang cukup besar.					
20.	BMT CBS memiliki nama baik di masyarakat.					
E. Variabel Empathy (Empati)						
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
21.	Karyawan BMT CBS mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan penampilan fisik nasabah.					
22.	Karyawan BMT CBS selalu tidak lupa memberikan salam ketika selesai melayani transaksi					
23.	Karyawan BMT CBS memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh					
24.	Karyawan Teller BMT selalu melayani anggota dengan penuh rasa kekeluargaan					
25.	Karyawan Teller BMT CBS mengenali Anda dengan baik sebagai nasabah.					

G.	Variabel Kepuasan Nasabah					
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
26.	Saya merasa puas atas fasilitas yang disediakan BMT CBS					
27.	Saya merasa puas dengan profesionalisme kerja karyawan BMT CBS					
28.	Saya merasa puas dengan BMT CBS karena mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah					
29.	BMT CBS menawarkan berbagai macam produk sehingga memudahkan saya untuk memilih produk sesuai kebutuhan					
30.	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT CBS.					

Lampiran 3 Tabulasi Data Profil Responden

TABULASI DATA PROFIL RESPONDEN

No.	P1	P2	P3	P4	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P5		
												suami	Istri	Belum nikah
1	2	3	3	1	2	2	2	4	3	2	1	1	3	
2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	1	1	1	5	
3	2	4	1	1	1	4	1	4	3	1	2	2	2	
4	2	5	1	1	1	1	4	1	2	1	2	2	2	
5	2	3	1	1	3	4	5	3	2	4	1	2	3	
6	1	2	3	1	1	2	5	2	3	1	2	2	5	
7	2	4	2	1	1	2	5	4	3	1	1	2	5	
8	2	4	2	1	1	2	5	4	3	1	1	2	6	
9	1	2	2	2	1	2	5	4	3	1	1	2	6	
10	1	3	3	1	1	2	2	2	1	1	1	3	2	
11	2	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	5	2	
12	2	1	3	2	1	5	4	2	2	2	1	5	2	
13	1	2	3	1	1	1	4	2	2	1	1	5	2	
14	2	4	2	1	1	2	2	4	3	1	1	5	2	
15	2	3	3	1	1	4	1	2	2	1	1	3	3	
16	2	3	4	1	3	4	1	4	2	2	1	3	3	
17	2	2	5	1	1	4	2	3	2	1	1	3	3	
18	1	5	3	1	2	2	1	4	4	1	1	3	3	
19	1	2	2	1	1	4	2	3	3	2	1	3	3	
20	2	4	3	1	3	2	1	4	4	1	1	3	3	
21	2	5	3	1	1	2	5	4	2	1	1	3	3	
22	2	5	3	1	1	2	3	4	4	1	1	3	3	
23	2	4	4	1	5	1	5	2	1	1	2	3	3	
24	1	3	2	1	2	1	2	2	3	1	1	3	3	
25	2	4	1	1	1	1	3	4	2	1	1	3	3	
26	1	2	3	1	1	4	2	1	2	1	1	3	3	
27	1	4	3	1	1	1	4	3	1	1	1	3	3	
28	2	3	4	1	1	1	4	3	2	1	1	3	3	
29	1	3	4	1	1	1	4	3	2	1	1	3	3	
30	1	2	2	1	1	4	5	2	4	1	1	3	3	
31	2	3	3	1	1	4	3	3	3	2	1	5	5	
32	1	3	5	1	2	4	3	3	4	2	1	5	5	
33	2	3	3	1	2	2	5	4	4	1	1	5	5	
34	2	4	3	1	2	2	5	4	4	1	1	5	5	

35	2	3	3	1	3	2	5	4	2	1	1	5	5
36	2	2	3	1	2	5	1	1	1	1	1	5	5
37	2	2	3	1	2	5	2	1	1	1	1	5	5
38	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	5	5
39	2	2	3	1	2	2	2	4	2	1	1	5	5
40	2	3	3	1	2	4	2	4	2	1	1	5	5
41	2	2	3	1	1	1	2	2	2	1	1	5	5
42	1	4	3	1	1	1	2	4	3	2	1	5	5
43	2	3	1	1	1	4	1	4	1	1	2	5	5
44	2	3	1	1	1	4	2	4	1	1	1	5	5
45	1	3	3	2	1	4	3	1	4	1	1	5	5
46	2	2	3	1	1	4	2	3	1	1	1	5	5
47	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	5	5
48	1	3	3	1	1	1	3	4	3	1	1	5	5
49	1	3	3	1	2	2	3	3	2	3	1	5	5
50	1	3	3	1	1	2	3	2	3	1	3	5	5
51	2	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	5	5
52	1	4	2	1	1	1	3	3	3	2	1	5	5
53	1	3	4	1	2	2	2	2	2	2	3	5	5
54	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	5	5
55	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	5	5
56	1	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5
57	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	1	5	5
58	1	1	3	2	1	4	2	4	1	1	1	5	5
59	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	1	5	5
60	2	4	1	1	2	2	1	4	1	1	1	5	5
61	1	4	5	1	1	2	2	4	3	2	2	5	5
62	2	2	3	1	1	2	4	4	1	1	1	5	5
63	2	2	3	1	1	2	2	4	2	1	1	5	5
64	2	3	3	1	1	2	4	4	3	4	1	5	5
65	2	2	3	1	1	2	3	4	2	1	1	5	5
66	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	5	5
67	2	2	5	2	2	2	3	3	2	5	1	5	5
68	1	3	3	1	2	4	5	1	3	2	1	5	5
69	1	2	5	1	2	4	2	3	2	1	2	5	5
70	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	1	5	5
71	2	2	5	1	3	4	3	4	2	1	1	5	5
72	2	2	5	1	4	2	5	1	1	4	1	5	5
73	2	3	5	1	1	2	5	1	2	1	1	5	5
74	2	2	5	1	1	4	5	2	2	1	1	5	5
75	2	5	5	1	2	2	5	3	4	1	1	5	5

76	1	2	5	1	3	4	2	4	4	2	1	5	5	
77	1	3	5	1	2	2	5	2	2	2	1	5	5	
78	1	4	5	1	2	1	2	1	2	1	1	5	5	
79	2	3	5	1	1	4	1	1	1	1	1	5	5	
80	2	4	5	1	5	4	2	1	2	4	1	5	5	
81	2	2	5	1	1	4	2	1	1	1	1	5	5	
82	1	2	1	1	1	4	2	2	3	3	1	3	5	
83	1	4	5	1	4	4	2	2	4	2	1	3	5	
82	2	3	5	1	2	3	2	2	2	1	1	5	3	
85	2	3	5	1	1	4	3	1	2	1	1	3	6	
86	2	3	5	1	2	1	5	2	3	1	1	3	6	
87	2	3	5	1	3	4	1	2	2	1	3	5	6	
88	2	2	4	2	2	4	2	3	4	2	1	5	6	
89	2	2	5	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	
90	2	3	3	1	1	4	2	1	4	2	1	4	4	
91	2	2	5	1	2	1	4	2	1	2	1			2
92	1	3	5	1	1	4	5	3	4	2	1			2
93	2	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1			3
94	2	3	3	1	1	4	2	1	4	2	3			5
95	2	3	5	1	3	4	1	1	2	1	1			5
96	2	2	4	1	2	4	1	4	1	2	1			5
97	2	2	3	1	1	4	2	4	2	1	1			5
98	1	2	3	1	1	4	2	4	2	1	1			5
99	2	4	1	1	1	4	2	4	2	1	1			5
100	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1			5

Lampiran 4 Tabulasi Data Variabel Penelitian

TABULASI DATA VARIABEL PENELITIAN

No.	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	X1	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	X2	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	X3	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	X4	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	X5	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30	Y
1	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
2	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	5	4,2	5	5	5	5	5	5,0	5	4	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4,0
3	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	2	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
5	4	4	4	4	5	4,2	4	4	5	4	5	4,4	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	5	5	4	5	4	4,6	5	5	5	4	5	4,8
6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5	5,0	4	4	5	5	5	4,6	4	4	5	5	5	4,6	4	4	5	5	5	4,6
7	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
8	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	5	5	4,4	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
9	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
10	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	3	3	4	3,6
11	5	5	4	4	5	4,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	2	3,6	2	2	2	2	4	2,4	4	2	2	2	4	2,8	2	2	1	2	2	1,8
12	5	4	4	4	4	4,2	4	2	2	4	2	2,8	2	2	1	4	2	2,2	1	2	2	4	4	2,6	4	4	2	4	4	3,6	4	2	2	4	4	3,2
13	5	4	4	4	4	4,2	4	2	2	5	4	3,4	2	2	2	4	2	2,4	3	4	2	2	4	3,0	4	4	2	4	2	3,2	4	4	2	4	4	3,6
14	4	4	4	4	5	4,2	4	5	4	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0
15	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
16	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
17	2	2	4	2	2	2,4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	2	4	4	4	3,6	4	2	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0
18	5	5	4	4	5	4,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	4	5	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0
19	4	2	4	4	5	3,8	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	4	4,8	5	5	5	4	4	4,6	4	5	5	5	5	4,8	4	4	4	4	5	4,2
20	4	4	4	2	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
21	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
22	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0
23	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
24	4	4	4	2	4	3,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	2	2	5	5	3,8	4	2	4	4	4	3,6	4	5	5	4	5	4,6
25	4	2	4	4	4	3,6	4	4	2	4	4	3,6	4	4	4	4	2	3,6	4	4	4	4	4	4,0	4	2	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0

26	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	3	3,8	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0			
27	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4,2			
28	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	2	4	3,6
29	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	2	4	3,6
30	4	4	4	2	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	2	4	3,6
31	4	4	4	2	4	3,6	4	4	4	5	5	4,4	5	4	4	4	4	5	4,4	5	4	5	5	5	4,8	4	2	4	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0
32	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	5	4,2	5	4	4	5	5	4,6	5	2	4	4	4	4	3,8	4	2	4	4	4	3,6
33	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0
34	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	4	4	5	5	4,6	5	5	5	4	4	4,6	5	5	4	5	5	4,8	
35	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0
36	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0
37	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0
38	4	4	4	4	4	4,0	5	5	4	5	4	4,6	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	5	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0
39	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
40	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
41	5	4	4	2	5	4,0	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4	4,2	5	2	4	4	4	3,8	5	4	4	5	5	4,6	4	4	4	4	4	4,0	
42	4	4	4	4	5	4,2	4	4	4	4	4	4,0	2	4	4	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0	2	4	4	4	4	4	3,6	4	4	4	5	4	4,2
43	4	4	4	2	2	3,2	4	4	4	4	4	4,0	2	4	4	4	4	4	3,6	4	5	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4,0
44	4	4	4	2	2	3,2	4	4	4	4	4	4,0	2	4	4	4	4	4	3,6	5	4	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4,0
45	2	2	4	2	2	2,4	4	4	4	2	4	3,6	4	4	4	4	2	2	3,6	2	4	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	5	4	5	4,6
46	4	3	4	4	5	4,0	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	2	4	2	3,2	4	4	4	4	4	4,0	
47	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	5	4	4,2	5	4	5	5	5	4,8	
48	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	5	5	4,4	2	4	4	4	4	4	3,6	5	4	4	2	4	3,8	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0
49	5	4	5	4	5	4,6	4	4	4	5	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	5	4,2
50	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4	5	5	4,2	5	5	5	5	5	5,0	5	4	5	5	5	5	4,8	4	5	5	4	4	4,4
51	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	5	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0
52	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	4	4	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5,0	
53	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	4	4,8	4	5	5	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0

54	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	
55	4	4	4	4	4	4,0	4	2	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0	2	4	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4	4	4	3,6	
56	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	2	4	4	2	4	3,2	4	4	4	4	4	4,0	4	2	4	4	4	3,6	2	4	4	3,6
57	4	4	4	2	4	3,6	4	4	4	4	5	4,2	4	5	4	5	4	4,4	4	4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	5	4,6	5	5	4	4,4
58	4	4	2	3	4	3,4	4	4	4	4	4	4,0	3	4	5	5	4	4,2	5	4	5	5	4	4,6	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4,4
59	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4,2	4	5	4	4	5	4,4	4	4	4	4,0
60	4	4	4	4	4	4,0	3	5	5	5	4	4,4	5	4	5	5	5	4,8	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0
61	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
62	4	4	3	4	4	3,8	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
63	4	4	4	2	4	3,6	4	4	4	5	5	4,4	4	5	5	5	4	4,6	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
64	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
65	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
66	4	4	4	5	5	4,4	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	4,8	5	4	4	4	4	4,2	5	4	5	5	5	4,8	5	5	5	5,0
67	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
68	4	4	4	2	5	3,8	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	3	4	3,8	4	4	4	4	4	4,0	4	4	5	4,4
69	4	4	4	4	5	4,2	5	4	5	4	4	4,4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	3	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
70	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	4	4,8	4	5	5	5	5	4,8	4	5	4	5	5	4,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0
71	4	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4,0
72	4	4	4	4	2	3,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
73	4	4	4	4	4	4,0	4	5	5	5	4	4,6	4	5	5	4	4	4,4	4	4	4	5	4	4,2	4	4	5	4	4	4,2	4	4	4	4,0
74	4	2	4	4	4	3,6	4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4,2	2	4	4	4	4	3,6	4	4	4	4,0
75	4	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4,0
76	2	2	4	2	4	2,8	4	5	5	5	5	4,8	5	5	5	4	4	4,6	5	5	5	4	5	4,8	5	4	4	5	5	4,6	5	4	4	4,4
77	4	4	5	5	5	4,6	4	5	4	4	4	4,2	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	5	4,2	4	5	5	5	4	4,6	4	4	4	4,2
78	5	5	5	4	5	4,8	5	5	4	5	5	4,8	5	5	5	4	4	4,6	4	5	5	4	5	4,6	5	5	5	4	5	4,8	4	4	5	4,4
79	5	5	5	4	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5,0
80	4	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4,0
81	4	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	5	4	4	4	4,2	4	4	4	4,0

82	4	4	4	4	5	4,2	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	5	4	5	4	5	4,6
83	5	4	4	4	2	3,8	4	4	4	4	4	4,0	4	5	5	5	5	5	4,8	5	4	5	5	4	4,6	5	4	5	5	4	4,6	4	4	4	4	4	4	4,0	
84	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	
85	4	4	4	4	4	4,0	5	5	4	4	4	4,4	4	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	5	4	5	5	4	4,6	4	4	4	4	4	4	4,0	
86	4	2	4	4	2	3,2	4	4	4	4	4	4,0	5	5	5	4	4	4	4,6	2	4	4	4	4	3,6	4	4	4	4	2	3,6	4	4	4	4	4	4,0		
87	5	4	4	4	5	4,4	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0		
88	4	4	4	5	5	4,4	4	4	5	4	4	4,2	5	5	4	4	4	4,4	5	5	4	5	4	4,6	4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4	4	4,0			
89	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	2	4	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0			
90	5	4	5	4	5	4,6	5	5	5	4	4	4,6	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	2	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0			
91	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0			
92	5	5	5	5	5	5,0	5	5	4	5	5	4,8	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	5	5,0			
93	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0			
94	4	2	4	2	4	3,2	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	2	4	4	4	3,6	4	4	4	4	4	4,0			
95	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	2	3,6	4	4	4	4	4	4,0			
96	3	4	4	4	4	3,8	4	3	4	5	5	4,2	3	4	4	4	4	3,8	5	4	5	3	4	4,2	5	5	3	4	4	4,2	3	4	4	4	5	4,0			
97	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	2	4	3,6			
98	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	2	4	3,6			
99	5	5	5	5	5	5,0	4	5	5	5	5	4,8	4	4	5	5	5	4,6	5	5	4	5	4	4,6	5	5	5	5	5	5,0	5	5	5	5	4	4,8			
100	4	2	4	4	4	3,6	4	4	4	5	5	4,4	4	4	4	4	4	4,0	5	4	4	4	4	4,2	4	4	4	4	4	4,0	4	4	4	4	4	4,0			

Lampiran 5 Hasil Profil Responden Olah SPSS

Jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	35	35.0	35.0	35.0
perempuan	65	65.0	65.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid >20 tahun	6	6.0	6.0	6.0
20-35 tahun	37	37.0	37.0	43.0
36-45 tahun	34	34.0	34.0	77.0
46-55 tahun	18	18.0	18.0	95.0
>55 tahun	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan_terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/MI	10	10.0	10.0	10.0
SMP/MTS	12	12.0	12.0	22.0
SMA/MA/SMK	46	46.0	46.0	68.0
Diploma	7	7.0	7.0	75.0
Sarjana	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Status_perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Menikah	90	90.0	90.0	90.0
Belum menikah	10	10.0	10.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jenis_produk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Simpanan wadiah amanah	21	21.0	21.0	21.0
Simpanan wadiah dhamanah	38	38.0	38.0	59.0
Simpanan qurban	1	1.0	1.0	60.0
Simpanan mudharabah	37	37.0	37.0	97.0
Simpanan deposito mudharabah	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Jarak_Rumah_ke BMT

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 km	13	13.0	13.0	13.0
1 - 3 km	46	46.0	46.0	59.0
3,01 - 5 km	13	13.0	13.0	72.0
5,01 - 8 km	9	9.0	9.0	81.0
> 8 km	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 2.000.000	59	59.0	59.0	59.0
2.000.100 - 3.000.000	29	29.0	29.0	88.0
3.000.100 - 5.000.000	8	8.0	8.0	96.0
5.000.100 - 7.000.000	2	2.0	2.0	98.0
> 7.000.000	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Lama_Responden Menjadi_Nasabah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	25	25.0	25.0	25.0
1 - 3 tahun	40	40.0	40.0	65.0
3 - 5 tahun	19	19.0	19.0	84.0
> 5 tahun	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Rata_rata_Simpanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 100.000	69	69.0	69.0	69.0
100.100 - 500.000	23	23.0	23.0	92.0
500.100 - 1.000.000	3	3.0	3.0	95.0
1.000.100 - 2.000.000	4	4.0	4.0	99.0
2.000.100 - 5.000.000	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Tujuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Benar-benar untuk menyimpan dana	89	89.0	89.0	89.0
Mempermudah pembayaran angsuran	7	7.0	7.0	96.0
Mempermudah pembaran listrik, telepon, dll	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden Beserta Pasangan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TNI_pegawaiswasta	1	1.0	1.0	1.0
TNI_Wiraswasta	1	1.0	1.0	2.0
PNS_PNS	2	2.0	2.0	4.0
PNS_pegawaiswasta	1	1.0	1.0	5.0
PNS_wiraswasta	2	2.0	2.0	7.0
PNS_iburumahtangga	2	2.0	2.0	9.0
Pegawaiswasta_PNS	1	1.0	1.0	10.0
Wiraswasta_PNS	4	4.0	4.0	14.0
Pegawaiswasta_pegawaiswasta	16	16.0	16.0	30.0
Wiraswasta_wiraswasta	51	51.0	51.0	81.0
Pegawaiswasta_wiraswasta	2	2.0	2.0	83.0
Wiraswasta_pegawaiswasta	1	1.0	1.0	84.0
PegawaiSwasta_iburumahtangga	2	2.0	2.0	86.0
Wiraswasta_iburumahtangga	2	2.0	2.0	88.0
Petani_petani	2	2.0	2.0	90.0
PNS_single	2	2.0	2.0	92.0
Pegawaiswasta_single	1	1.0	1.0	93.0
Wiraswasta_single	7	7.0	7.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Rata_rata_transaksi Per Bulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1 kali	21	21.0	21.0	21.0
1 - 2 kali	26	26.0	26.0	47.0
2 - 3 kali	19	19.0	19.0	66.0
> 3 kali	34	34.0	34.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Lampiran 6 Hasil Olah SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Variabel tangible

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.786	.796	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal1	16.10	4.293	.702	.539	.707
soal2	16.32	4.078	.602	.456	.732
soal3	16.17	5.052	.487	.253	.772
soal4	16.47	4.050	.518	.274	.767
soal5	16.10	4.071	.566	.325	.746

b. Variabel Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.829	.829	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal6	17.08	3.286	.576	.392	.810
soal7	17.11	2.644	.719	.633	.767
soal8	17.13	2.781	.679	.602	.779
soal9	17.00	3.172	.529	.528	.821
soal10	17.04	3.029	.642	.587	.791

c. Variabel Responsiveness

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.880	.890	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal11	16.88	4.086	.625	.428	.885
soal12	16.73	4.260	.850	.795	.827
soal13	16.74	4.134	.823	.780	.829
soal14	16.74	4.841	.661	.444	.869
soal15	16.83	4.183	.687	.504	.863

d. Variabel Assurance

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.820	.832	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal16	16.71	3.461	.582	.362	.806
soal17	16.82	3.866	.599	.456	.788
soal18	16.80	3.677	.752	.598	.743
soal19	16.77	3.876	.624	.479	.781
soal20	16.70	4.535	.583	.411	.802

e. Variabel *Empathy*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.828	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal21	16.77	4.361	.496	.288	.807
soal22	16.95	3.684	.505	.283	.823
soal23	16.87	3.730	.696	.576	.749
soal24	16.76	4.023	.758	.595	.744
soal25	16.85	3.846	.648	.482	.764

f. Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.895	.900	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
soal26	16.80	4.404	.734	.569	.874
soal27	16.82	4.432	.769	.636	.867
soal28	16.80	4.081	.806	.696	.857
soal29	16.88	4.268	.645	.420	.899
soal30	16.70	4.576	.796	.655	.864

Lampiran 7 Hasil Olah SPSS Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Berganda

Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	empathy (X5), tangible (X1), reliability (X2), assurance (X4), responsiveness (X3) ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.833 ^a	.694	.678	.29226	1.790

a. Predictors: (Constant), empathy (X5), tangible (X1), reliability (X2), assurance (X4), responsiveness (X3)

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah (Y)

**Uji-F
ANOVA^b**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.211	5	3.642	42.640	.000 ^a
	Residual	8.029	94	.085		
	Total	26.240	99			

a. Predictors: (Constant), empathy (X5), tangible (X1), reliability (X2), assurance (X4), responsiveness (X3)

b. Dependent Variable: kepuasan nasabah (Y)

Uji t dan Multikolonieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.099	.322		.308	.759		
tangible (X1)	-.128	.071	-.126	-1.813	.073	.674	1.483
reliability (X2)	.348	.129	.286	2.689	.008	.288	3.470
responsiveness (X3)	.030	.116	.030	.258	.797	.247	4.041
assurance (X4)	.175	.111	.163	1.572	.119	.301	3.324
empathy (X5)	.541	.101	.509	5.354	.000	.360	2.781

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	-2.5402	-1.3583	-2.0975	.22630	100
Residual	-3.09865	1.62926	.00000	1.16351	100
Std. Predicted Value	-1.956	3.267	.000	1.000	100
Std. Residual	-2.595	1.364	.000	.974	100

a. Dependent Variable: Kepuasan nasabah Y

Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan Metode Uji Glejser

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.319	1.315		-.243	.809
X1	-.096	.289	-.041	-.332	.741
X2	.294	.529	.105	.556	.580
X3	-.205	.472	-.088	-.434	.665
X4	-.389	.454	-.158	-.857	.393
X5	-.036	.413	-.015	-.088	.930

a. Dependent Variable: Ln_Abs

Lampiran 8 Profil BMT Citra Buana Syariah Maguwoharjo

PROFIL BMT CITRA BUANA SYARIAH MAGUWOHARJO

Nama : BMT Citra Buana Syariah

Alamat : Komplek Pasar Stan Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta No. 0274.7490619.

Badan Hukum : No. 149/BH/DK/IV/2001, 14 April 2001.

A. Sejarah BMT Citra Buana Syariah

BMT merupakan pengejawantahan gagasan ICMI-MUI-BI, memiliki tujuan utama pemberdayaan usaha kecil dan menegakkan berdasarkan syariat islam. Selain itu, BMT merupakan salah satu wahana dan sarana dakwah islamiyah dimasyarakat luas.

Melihat peluang tersebut, maka Dewan Ekonomi Gerakan Pemuda (GP) Ansor dan Fatayat Nahdatul Ulama (NU) cabang kabupaten Sleman yang tercermin dalam Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) Citra Buana Mandiri pada tahun 2000 kuartal terakhir merintis lahirnya sebuah BMT. BMT yang dirintis tersebut diberi nama BMT Citra Buana Syariah (CBS). Dalam perkembangannya BMT CBS melegalkan dirinya dalam bentuk koperasi serba usaha dengan nama Koperasi Serba Usaha Citra Buana Syariah (KSU CBS).

Meskipun BMT ini tidak dirancang khusus mendatangkan laba bagi dirinya, namun BMT ini diusahakan harus mampu berdiri sendiri , menghargai para pengelola operasionalnya dan tidak mengalami kerugian dalam menjalankan misi bisnis dan pengembangan ekonomi syariah serta misi dakwah yang

diembannnya. Dengan adanya tuntunan itu, maka BMT CBS berusaha mengembangkan diri sebagai lembaga non profit dan profit.

BMT CBS secara resmi didirikan pada tanggal 10 Oktober 2000 dan berkantor di pasar Stan, Desa Maguwoharjo, Depok, Sleman Yogyakarta, tepatnya pada pintu masuk pasar bagian selatan. BTM ini menempati ruang berukuran 5x6 meter yang disewa dari kios milik kepala desa Maguwoharjo.

BMT CBS dalam mengembangkan permodalan dan kemampuan profesionalisme pengelolahnya telah menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaganya diantara:

1. Mu'amalah Center
2. PrimaGama Group
3. Forum Ekonomi Syariah Kabupaten Sleman
4. Pimpinan Cabang Gerakan Ansor dan Fatayat Kabupaten Sleman.

Melalui bantuan kerjasama dan pembinaan dari Dinas Koperasi Kabupaten Sleman, maka saat ini BMT CBS diharapkan dapat segera melaksanakan misi sosial dan misi bisnisnya sesuai dengan prinsip-prinsip perekonomian syariah.

B. Visi

“Menjadi Lembaga Keuangan yang bisa mendorong tumbuhnya ekonomi terutama bagi perusahaan kecil dan menengah”.

C. Misi

1. Mensejahterakan anggota, pengelola dan pengurus.
2. Menjadikan BMT Citra Buana Syariah mitra yang saling menguntungkan bagi pengembangan UKM di Yogyakarta.

D. Struktur Organisasi

1. Dewan Pengawas Syariah

Ketua : Drs. KH. Bahruddin Hz

Anggota : H. Saliman, S.Ag.

2. Dewan Pengawas Manajemen

Ketua : Daryana, ST.

3. Pengurus

Ketua I : H. Muhyi Darma S.Ag

Ketua II : H. Sidik Pramono S.Ag

Sekretaris : Komrul Huda S.Ag

Bendahara : Murdiyati R. SE

4. Pengelola dan Karyawan

Manager Umum : Sudarno. SE

Kasir : Suryanti

Pembukuan : Anik Budi Astuti, A.Md

Kabag Pembiayaan : Puji Lestari, A.Md

Marketing : Widayati, Daryanto, Ahmad Nur Latief, Eka
Mardianingrum, Asih Supriyati.

E. Produk BMT Citra Buana Syariah

Ada dua jenis produk yang ditawarkan oleh BMT Citra Buana Syariah, yaitu produk simpanan dan pembiayaan. Dalam penelitian ini, responden yang dipilih adalah responden yang hanya membeli produk simpanan. Jenis produk simpanan yang ditawarkan BMT Citra Buana Syariah terdiri dari:

1. Simpanan Wadiah Amanah atau titipan murni belum ada yang memanfaatkan, karena hal ini hanya merupakan titipan yang sewaktu-waktu bisa diambil kapanpun dan tidak diperbolehkan untuk memanfaatkan, sehingga BMT tidak berkewajiban memberikan imbalan atau bonus.
2. Simpanan Wadiah Dhomanah merupakan titipan yang sewaktu-waktu bisa diambil kapanpu, namun BMT diperbolehkan untuk memanfaatkan, sehingga

juga memberikan bonus atau imbalan tetapi tidak dengan persyaratan tertentu, bentuk simpanan ini telah dimanfaatkan oleh anggota atau calon anggota walau masih sedikit.

3. Simpanan Mudhorobah biasa dengan nisbah bagi hasil 10% untuk nasabah: 90% untuk BMT. Simpanan ini paling banyak dimanfaatkan karena simpanan ini mudah dalam penarikannya atau penyetorannya. Simpanan yang pengambilannya bisa sewaktu-waktu dengan saldo minimal Rp.15.000.
4. Simpanan Mudhorobah Berjangka atau Deposito ini sifat pengambilan hanya dapat dilakukan pada waktu jarak tempo dengan setoran minimal Rp.1.000.000,- . Simpanan ini terbagi dalam tiga macam periode waktu, yaitu:
 - Jangka waktu tiga bulan dengan nisbah 30% untuk nasabah : 70% untuk BMT.
 - Jangka waktu enam bulan dengan nisbah 35% untuk nasabah : 65% untuk BMT.
 - Jangka waktu dua belas bulan atau setahun dengan nisbah 40% untuk nasabah : 60% untuk BMT.
5. Simpanan Qurban yaitu simpanan yang hanya dapat diambil ketika mendekati hari raya qurban. Nisbah bagi hasil simpanan ini 25% untuk nasabah dan 75% untuk BMT.

Lampiran 9 Foto Kantor BMT Citra Buana Syariah maguwoharjo

FOTO KANTOR BMT

