

**PENGARUH PRODUK, TARIF JASA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA *BAITUL MAAL WAT  
TAMWIL (BMT) MARHAMAH WONOSOBO***



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**WAHYU WIDODO**

**NIM: 08390089**

**PEMBIMBING:**

- 1. Dr. H. SYAFIQ M. HANAFI, M.Ag.**
- 2. JOKO SETYONO, SE., M.Si.**

**PRODI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2012**

## ABSTRAK

Perkembangan dan pertumbuhan BMT di Wonosobo dalam beberapa tahun terakhir cukup pesat. Dua dekade terakhir ini sudah ada sedikitnya 10 BMT yang berdiri di Wonosobo. Fenomena ini tentunya menimbulkan persaingan antar BMT semakin ketat. BMT dituntut untuk bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada anggotanya agar tidak berpindah ke BMT pesaing. Hal ini juga dialami oleh BMT Marhamah Wonosobo. BMT Marhamah dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap eksis dan mampu bersaing dengan BMT lain yang ada Di Wonosobo. Kepuasan anggota merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan sebuah BMT.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh produk, tarif jasa, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability* terhadap kepuasan anggota. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 anggota BMT Marhamah Wonosobo, yang diperoleh dengan menggunakan *accidental sampling*, kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian secara hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi yang terlihat pada nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,563 yang berarti bahwa kepuasan anggota pengaruhnya dapat dijelaskan oleh ketujuh variabel independen yaitu produk, tarif jasa, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability* sebesar 56,3%, dan sisanya yaitu 43,7% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel tarif jasa dan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Sementara, produk, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan uji F menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel dalam penelitian ini yaitu produk, tarif jasa, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci: Kepuasan anggota, produk, tarif jasa, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*.



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Wahyu Widodo

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 : Wahyu Widodo  
NIM : 08390089  
Judul Skripsi : **Pengaruh Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo**

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

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 8 Dz-Qaidah 1433 H  
24 September 2012 M

Pembimbing I

Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag.

NIP. 19670518 199703 1 003



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudara Wahyu Widodo

Lamp :-

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 : Wahyu Widodo

NIM : 08390089

Judul Skripsi : **Pengaruh Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo**

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

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 11 Dz-Qaidah 1433 H  
27 September 2012 M

Pembimbing II

Joko Setyono, S.E., M.Si.

NIP. 19730702 200212 1 003

**PENGESAHAN SKRIPSI**  
**Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/288/2012**

Skripsi/Tugas akhir dengan judul: **“Pengaruh Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada *Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo*”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh,

Nama : Wahyu Widodo

NIM : 08390089

Telah dimunaqasyahkan pada: 11 Oktober 2012 / 25 Dz-Qaidah 1433 H

Nilai Munaqasyah : **A/B**

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

**Tim Munaqasah**  
Ketua,

**Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag.**  
**NIP. 19670518 199703 1 003**

Penguji I

**Dr. Misnen Ardiyansah, SE. M.Si.**  
**NIP. 19710929 200003 1 001**

Penguji II

**Drs. Slamet Khilmi, M.Si.**  
**NIP. 19631014 199203 1 002**

Yogyakarta, 11 Oktober 2012 / 25 Dz-Qaidah 1433 H  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Dekan



**Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.**  
**NIP. 19711207 199503 1 002**

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Widodo

NIM : 08390089

Program Studi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada *Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo***" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan dipublikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebutkan dalam *foot note* atau daftar pustaka. Dan apabila dilain 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, 1 Dz-Qaidah 1433 H  
17 September 2012 M

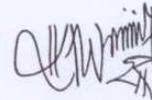
Mengetahui

Ka. Prodi Keuangan Islam



Drs. Slamet Khilmi, M.Si.  
NIP. 19631014 199203 1 002

Penyusun



Wahyu Widodo  
NIM. 08390089

## 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	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	sa'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
سین	syin	sy	es dan ye
ص	sad	š	es (dengan titik di bawah)
صد	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	w
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya	y	ye

**B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap**

متعددة                      Ditulis                      *Muta’addidah*

عدة                              Ditulis                              ‘*iddah*

**C. *Ta’ marbutah* di Akhir Kata**

1. Bila dimatikan ditulis

حكمة                              Ditulis                              *Hikmah*

علة                                Ditulis                                ‘*illah*



Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الاولياء                      Ditulis                      **Karamah al-auliya’**

زكاة الفطر                              Ditulis                      **Zakah al-fitri**

#### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

َ    Fathah                              Ditulis                              *A*

ِ    Kasrah                              Ditulis                              *I*

ُ    Dammah                              Ditulis                              *U*

فَعَلَ                                      Fathah                              Ditulis                              *fa’ala*

نَكِرَ                                      Kasrah                              Ditulis                              **Zukira**

يَذْهَبُ                                      Dammah                              Ditulis                              *Yazhabu*

#### E. Vokal Panjang

1      Fathah + alif                              Ditulis                              **A**

جَاهِلِيَّة                                      Ditulis                              jahiliyyah

2      Fathah + ya’ mati                              Ditulis                              **A**

تَنْسَى                                      Ditulis                              tansa

3      Kasrah + ya’ mati                              Ditulis                              **I**

كَرِيم                                      Ditulis                              karim

4      Dammah + wawu mati                              Ditulis                              **U**

فُرُوض	Ditulis	<b><i>Furud</i></b>
--------	---------	---------------------

#### F. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya mati	Ditulis	<i>Ai</i>
---	------------------	---------	-----------

	بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>bainakum</i>
--	------------	---------	-----------------

2	Fathah + wawu mati	Ditulis	<i>au</i>
---	--------------------	---------	-----------

	قَوْل	Ditulis	<b>Qaul</b>
--	-------	---------	-------------

#### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan apostrof

	النتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
--	-------	---------	----------------

	اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
--	------	---------	----------------

	لئن شكرتم	Ditulis	<i>lain syakartum</i>
--	-----------	---------	-----------------------

#### H. Kata Sandang Alif + Lam

Bila diikuti huruf *Qamariyyah* dan huruf *Syamsiyyah* maka ditulis dengan menggunakan huruf awal “al”

	القران	Ditulis	<b>al-Qur'an</b>
--	--------	---------	------------------

	الشمس	Ditulis	<i>al-Syams</i>
--	-------	---------	-----------------

#### I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

	ذوي الفروض	Ditulis	<b>zawi al-furud</b>
--	------------	---------	----------------------

	اهل السنة	Ditulis	<b>ahl al-sunnah</b>
--	-----------	---------	----------------------

## **MOTTO**

"Karena sesungguhnya sesudah ada kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S. Alam Nasyrah ayat 5)

"Hari ini tak akan pernah sama dengan hari kemarin, berbuatlah yang terbaik yang kamu bisa untuk dirimu sendiri dan orang lain"

"Hanya ada dua jenis orang di dunia ini, Pemenang atau Pecundang"

"Jangan patah semangat walau apapun yang terjadi, jika kita menyerah,  
maka habislah sudah"

(Mr. Top Ittipat)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

- 1. Ibuk tercinta Wyswaylani dan Bapak tercinta Purwono yang tak pernah lelah selalu mendoakan untuk kesuksesanku, serta kasih sayang yang tak pernah putus yang kalian berikan kepadaku. Terima Kasih Bapak dan Ibu, Aku Sayang Kalian. :\**
- 2. Kakak2ku, Mbak Fitri dan Mas Akhsan. Adikku Hafid, terima kasih atas semua dukungan dan doa yang kalian berikan. Keponakanku tertaman Muhamad Ismail Al-Fatih, semoga kelak menjadi pemimpin seperti Muhamad Al-Fatih..*
- 3. Keluarga Besar Danuri dan Keluarga Besar Wiryo Sukarno.*
- 4. Calon jodohku nanti. Ini adalah awal perjuanganku untuk membahagiakanmu nanti.*
- 5. Bunda Lestari yang selalu memberikan doa, semangat dan perhatiannya.*
- 6. Kawan-kawanku Arip, Zaka, Riza, Galih, Fahmi, Marjo, Hermawan, Ananta, Bule, Bangun, Adel, Aji, Yudho, Agung, Muis, Faiz. Jogja saksi perjuangan kita bro!!!*
- 7. Sahabat-sahabatku Fachry, Geni, Karto, Yanadi, Awank, Desy, Indah. Selalu ada canda dan tawa bersama kalian.*
- 8. Teman-teman KUI 08 Faiz, Wibi, Wahyu, Halim, Sahal, Bambiny, Basri, Tisal, Iqbal, Fulki, Izra, Fadly, Rangga, Intan, Iis, Mustika, Iffa. Serta teman-teman semua KUI A, B, C yang tak bisa saya sebutkan satu per satu. Berkat kalian jogja bagiku semakin istimewa.*
- 9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, bantuan dan semangat yang kalian berikan hingga skripsi ini dapat terselesaikan, semoga Allah membalas dengan ganjaran yang terbaik untuk kalian.*

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada *Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo*” Karya ilmiah ini disusun dan diajukan kepada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam.

Selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Prof. Dr. Musa Asy’arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Pimpinan BMT Marhamah Wonosobo yang telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pengumpulan data skripsi ini.
4. Drs. Slamet Khilmi, M.Si., selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam.
5. Muhamad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc., selaku pembimbing akademik.

6. Dr. H. Syafiq M. Hanafi, M.Ag., dan Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku pembimbing satu dan pembimbing dua, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
7. Seluruh staf dan karyawan khususnya di bagian tata usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Ucapan terimakasih terdalam untuk Ibu dan Bapak yang selalu memberikan doa, perhatian dan dukungan.
9. Kakak, Adik dan Keponakan Safitri Wahyuningsih, Muhamad Akhsan, Hafid Wahyu Sudrajad dan Muhamad Ismail Al-Fatih yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Bunda Lestari yang telah mendoakan, memberikan semangat dan perhatiannya selama ini.
11. Muhamad Faiz Rosyadi yang telah meluangkan waktunya untuk mengajarkan program SPSS.
12. Teman-teman kontrakan Kondang, Marjo, Hermawan, Bule, Bangun, Yudho dan Ananta.
13. Teman-teman kontrakan Elor, Arip, Riza, Galih, Fahmi, Zaka, Aji, Muis, Agung.
14. Teman-teman KUI 08. *“we are the best”*.
15. Semua pihak-pihak yang telah membantu secara tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kesalahan dan kekhilafan dalam penulisan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 1 Dz-Qaidah 1433 H  
17 September 2012 M

Penulis

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wahyu Widodo', with a stylized flourish at the end.

Wahyu Widodo  
08390089

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	vii
MOTTO.....	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7



E. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>10</b>
A. Kerangka Teori.....	10
1. Pemasaran.....	10
2. Pemasaran Perspektif Syari'ah .....	17
3. Strategi Pemasaran Syari'ah.....	19
4. Jasa .....	22
5. Strategi Pemasaran Jasa.....	25
6. Produk.....	26
7. Konsep dan Ruang Lingkup Tarif Jasa.....	28
8. Pengertian Tarif Jasa Pada BMT.....	28
9. Faktor-Faktor Pembentuk Tarif Jasa.....	29
10. Harga Dalam Pandangan Islam.....	30
11. Kualitas Jasa (Layanan).....	31
12. Kepuasan Konsumen atau Pelanggan.....	33
B. Telaah Pustaka.....	38
C. Hipotesis.....	43

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
A. Model Penelitian dan Jenis Penelitian.....	48
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel.....	49
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
E. Instrumen Penelitian.....	51
F. Definisi Operasional Variabel.....	52
G. Pengujian Instrumen.....	54
H. Teknik Analisis Data dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	55
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
A. Profil Responden.....	62
B. Uji Instrumen Penelitian.....	68
C. Uji Asumsi Klasik.....	71
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
E. Pembahasan.....	84
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>93</b>
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>97</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4.2	Usia Responden.....	63
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	64
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	64
Tabel 4.5	Pendapatan Responden.....	65
Tabel 4.6	Jarak Rumah Responden.....	66
Tabel 4.7	Rata-rata Transaksi Responden .....	66
Tabel 4.8	Jumlah Produk responden.....	67
Tabel 4.9	Lama Menjadi Anggota.....	77
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas .....	68
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S).....	76
Tabel 4.14	Hasil Uji Linieritas.....	77
Tabel 4.15	Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.16	Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.17	Hasil Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ).....	84

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Spiritual Marketing.....	19
Gambar 4.1	Grafik Pola Penyebaran Titik ( <i>Scatterplot</i> ).....	73
Gambar 4.2	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	74
Gambar 4.3	Histogram <i>Dependent Variabel</i> : Kepuasan Anggota.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keterangan Penelitian.....	I
Lampiran 2	Data Mentah.....	II
Lampiran 3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	X
Lampiran 4	Uji Asumsi Klasik.....	XIX
Lampiran 5	Uji Analisis Regresi Berganda.....	XXI
Lampiran 6	Uji Hipotesis.....	XXII
Lampiran 7	Kuesioner.....	XXIII
Lampiran 8	Curriculum Vitae.....	XXVII

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian dan tingkat kepuasan anggota terhadap produk, tarif jasa dan kualitas pelayanan. Selain itu juga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota pada BMT Marhamah Wonosobo.

Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah perbankan syari'ah pertama yang berdiri di Indonesia pada tahun 1992. BMI ini memelopori berdirinya perbankan syari'ah lainnya yaitu: Bank Syari'ah Mandiri (BSM), Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah, Bank Danamon Syari'ah, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syari'ah, Bank Mega Syari'ah, dan juga Bank Central Asia (BCA) Syari'ah. Berdirinya perbankan syari'ah ini juga kemudian diikuti dengan munculnya lembaga keuangan mikro seperti Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), Baitut Tamwil Muhamadiyah (BTM) hingga Koperasi Syari'ah seperti Kospin Jasa Syari'ah.

Diawal kemunculannya, tidak begitu banyak masyarakat yang bergeming untuk melihat keunggulan dari produk-produk yang mereka tawarkan. Hal tersebut dikarenakan banyak masyarakat yang masih belum mengerti mengenai sistem yang ditawarkan oleh bank-bank syari'ah tersebut, tetapi di masa krisis moneter yang melanda bangsa ini, bank-bank syari'ah tersebut membuktikan kehebatan mereka untuk tetap *exist* dan *struggle* dalam

kancah dunia perbankan, sementara banyak bank konvensional jatuh berguguran satu persatu.

Pengaruh keberadaan bank syari'ah pun dilirik oleh kalangan, baik ulama maupun para cendekiawan muslim. Terlebih pasca Fatwa yang dikeluarkan Majelis Ulama Indonesia (MUI) sekitar akhir tahun 2003 mengenai "Halal dan haramnya bunga bank serta bisnis berbasis syari'ah". Fatwa MUI tentang halal dan haramnya bunga bank menjadi sebuah tantangan bagi bank syari'ah untuk lebih menunjukkan keunggulan-keunggulan mereka. Baik bank Umum Syari'ah atau pun bank dengan status Unit Usaha Syariah.

Khusus untuk di kabupaten Wonosobo, memang belum ada bank umum syari'ah, akan tetapi, di kabupaten Wonosobo perkembangan dari lembaga keuangan mikro syari'ah menunjukkan pertumbuhan yang pesat. Hal ini dibuktikan dengan bermunculannya beberapa BMT yang ada di Wonosobo. Sejak BMT pertama berdiri di Wonosobo, yaitu BMT Tamzis pada tahun 1992, sampai akhir tahun 2011 sudah ada sekitar 10 BMT yang berdiri di kabupaten Wonosobo.<sup>1</sup>

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil, dalam rangka mengangkat derajat dan martabat kaum fakir miskin. Secara

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Khanif Rosyadi selaku Manajer Maal BMT Marhamah Wonosobo, 30 Maret 2012.

konseptual, BMT memiliki dua fungsi:<sup>2</sup>

1. *Baitut Tamwil* (*Bait* = Rumah, *at-Tamwil* = Pengembangan Harta) melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonomi.
2. *Baitul Maal* (*Bait* = Rumah, *Maal* = Harta) menerima titipan dana Zakat, Infaq dan Shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Belum adanya Bank Umum Syari'ah di kabupaten Wonosobo tentunya menjadikan peluang BMT yang ada di Wonosobo untuk berkembang semakin besar. Salah satu usaha yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada para anggota atau menyediakan beragam produk yang dibutuhkan oleh calon anggota, sehingga anggota tersebut dapat menjadi anggota BMT yang memiliki loyalitas tinggi.

Loyalitas dari para anggota tersebut tentunya tidak dapat diraih begitu saja. Hal ini dikarenakan selain harus bekerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tentunya juga harus dapat memberikan keunggulan dari BMT yang lainnya. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan

---

<sup>2</sup> Muhamad Amin Aziz, *Tata Cara Pendirian BMT*, (Jakarta: Pusat Komunikasi Ekonomi Syari'ah, 2008), hlm.2.



laba dan bahkan menimbulkan kerugian.<sup>3</sup> Pelanggan dalam hal ini diartikan sebagai nasabah.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah:

1. Jumlah bagi hasil yang diartikan sebagai jumlah nominal penambahan uang dari jumlah yang ditabung.
2. Kualitas pelayanan yaitu tata cara pengelola perusahaan memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. Kelengkapan produk yaitu macam-macam produk yang ditawarkan kepada nasabah dan sesuai dengan kebutuhan mereka.
4. Lokasi perusahaan itu beroperasi.<sup>4</sup>

Pada penelitian ini, penulis ingin meneliti mengenai kepuasan anggota pada salah satu BMT yang ada di kabupaten Wonosobo yaitu BMT Marhamah. BMT Marhamah merupakan salah satu BMT dengan aset yang terbesar yang ada di kabupaten Wonosobo. Total aset BMT Marhamah Wonosobo pada akhir tahun 2011 adalah sebesar 90 miliar rupiah.<sup>5</sup> Selain menjadi salah satu BMT dengan aset terbesar di Wonosobo, BMT Marhamah merupakan salah satu BMT tertua yang berdiri di Wonosobo dengan pertumbuhan aset tercepat. Di awal berdirinya pada tahun 1995 BMT Marhamah hanya bermodal Rp 875.000. Setelah beroperasi selama 15 tahun,

---

<sup>3</sup> Supranto, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta. 2001), hlm. 1-3.

<sup>4</sup> Anesti Margarina, "Analisis Kepuasan Nasabah BMT Bina Martabat Insani (BMI) Yogyakarta", *skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2007 tidak dipublikasikan, hlm.2-3.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Khanif Rosyadi selaku Manajer Maal BMT Marhamah Wonosobo, 30 Maret 2012.

BMT ini kini beraset 90 miliar.

Perkembangan yang demikian baiknya, tentu merupakan suatu prestasi yang membanggakan bagi BMT Marhamah. Akan tetapi, prestasi tersebut tentunya harus terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan. Kemajuan BMT Marhamah tentunya tidak terlepas dari andilnya para anggota yang loyal terhadap BMT. Mempertahankan anggota untuk terus loyal terhadap BMT tentu bukan perkara yang mudah, sebab anggota suatu saat dapat saja meninggalkan BMT Marhamah ketika mereka merasa tidak puas akan kinerja BMT. Tentunya dibutuhkan strategi khusus agar anggota dapat selalu loyal dan tidak pergi menjadi pesaing.

BMT Marhamah Wonosobo selalu ingin memuaskan anggotanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan dibuktikan dibukannya sejumlah kantor cabang di kabupaten Wonosobo agar semakin mendekatkan diri dengan calon anggota. Selain itu juga, BMT Marhamah Wonosobo memberikan berbagai macam pilihan produk untuk para anggotanya, agar para anggota tersebut dapat memilih produk mana yang mereka inginkan atau butuhkan. Hal ini mempertegas jika BMT Marhamah Wonosobo berkomitmen untuk memenuhi semua faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen untuk menjadi anggota. Akan tetapi seperti ungkapan pepatah "*Tak ada gading yang tak retak*". Kendati BMT Marhamah sudah berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan agar anggotanya menjadi puas tetap saja ada beberapa keluhan yang masuk ke BMT Marhamah Wonosobo, misalnya: tentang kualitas pelayanan terhadap

anggota, *website* yang tidak *update*, lahan parkir yang sempit di beberapa kantor cabang dan belum diketahuinya bagaimana penilaian dari konsumen yang berkaitan dengan pertimbangan untuk menjadi anggota BMT Marhamah Wonosobo, menimbulkan masalah yang harus ditanggapi oleh BMT Marhamah Wonosobo sendiri.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang telah penulis paparkan di atas, memotivasi penulis untuk melakukan penelitian ini. Penulis mengajukan judul penelitian “Pengaruh Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Pada *Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo*”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang dalam penelitian, maka pokok masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Marhamah Wonosobo?
2. Apakah variabel tarif jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Marhamah Wonosobo?
3. Apakah variabel *tangible* (bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Marhamah Wonosobo?
4. Apakah variabel *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Marhamah Wonosobo?
5. Apakah variabel *assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Marhamah Wonosobo?

6. Apakah variabel *emphaty* (empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Marhamah Wonosobo?
7. Apakah variabel *reliability* (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota di BMT Marhamah Wonosobo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Menjelaskan pengaruh produk terhadap kepuasan anggota.
2. Menjelaskan pengaruh tarif jasa terhadap kepuasan anggota.
3. Menjelaskan pengaruh *tangible* (bukti langsung) terhadap kepuasan anggota.
4. Menjelaskan pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan anggota.
5. Menjelaskan pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan anggota.
6. Menjelaskan pengaruh *emphaty* (empati) terhadap kepuasan anggota.
7. Menjelaskan pengaruh *reliability* (keandalan) terhadap kepuasan anggota.

### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi Akademisi:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan yang berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan, tarif jasa dan produk BMT terhadap kepuasan anggotanya.

## 2. Bagi BMT:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak BMT Marhamah Wonosobo mengenai tingkat kepuasan anggotanya terhadap produk, tarif jasa dan kualitas pelayanan yang telah mereka berikan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi kepentingan pihak BMT Marhamah Wonosobo dalam usaha meningkatkan kepuasan anggota melalui produk dan usaha operasionalnya.

## 3. Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berkaitan tentang analisis kepuasan anggota BMT.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab dan setiap bab berisi sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Bab ini berisi tentang pendahuluan sebagai acuan dalam penelitian dan sebagai pengantar skripsi secara keseluruhan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menguraikan alasan dan motivasi penelitian, selanjutnya pokok masalah sebagai inti dari penelitian, kemudian dilanjutkan dengan tujuan dan kegunaan penelitian untuk mengetahui urgensi penelitian. Sebagai penutup dalam bab pertama ini diakhiri dengan sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian ini.

Bab II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis. Bab ini membahas tentang telaah pustaka yang dijadikan referensi. Selain itu, dalam bab ini juga berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini, mencakup teori mengenai pemasaran dan kepuasan pelanggan. Sebagai penutup bab ini diakhiri dengan hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Bab III Metode Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran cara atau teknik yang akan digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi uraian tentang gambaran kondisi subjek dan objek penelitian, penentuan sampel, peralatan atau perangkat yang digunakan, baik dalam pengumpulan data maupun analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan. Bab ini merupakan inti penelitian yang berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data dengan menggunakan teori-teori.

Bab V Penutup. Bab ini sebagai bab terakhir dalam penulisan penelitian, bab ini membahas tentang penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian dan saran-saran.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota pada BMT Marhamah Wonosobo dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel produk positif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.
2. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel tarif jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.
3. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *tangible* (bukti langsung) positif tidak signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.
4. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *responsiveness* (daya tanggap) positif tidak signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.
5. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *assurance* (daya tanggap) positif tidak signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.
6. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *emphaty* (empati) positif tidak signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.
7. Berdasarkan uji parsial (uji t) variabel *reliability* (keandalan) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Marhamah Wonosobo.

#### B. Saran

1. Variabel produk, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* adalah

variabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan anggota. Artinya, anggota BMT Marhamah Wonosobo belum merasa puas terhadap aspek yang diwakili kelima variabel tersebut di atas. Oleh karena itu, BMT Marhamah harus meningkatkan kinerjanya untuk lebih intensif dan fokus dalam rangka meningkatkan kepuasan anggotanya terutama pada aspek produk, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*.

2. Untuk meningkatkan kepuasan anggota pada variabel produk, BMT Marhamah diharapkan untuk lebih memberikan banyak variasi produk lagi, sehingga semua kebutuhan anggota dapat terpenuhi. Untuk meningkatkan kepuasan anggota pada variabel *tangible*, BMT Marhamah diharapkan lahan parkir diperluas dan tata ruangan untuk lebih diperhatikan demi kenyamanan anggota. Untuk meningkatkan kepuasan anggota pada variabel *responsiveness*, karyawan BMT Marhamah diharapkan untuk lebih tanggap lagi terhadap keluhan anggota. Untuk meningkatkan kepuasan anggota pada variabel *assurance*, semua transaksi yang dilakukan BMT Marhamah diharapkan semuanya sesuai dengan syariat Islam. Untuk meningkatkan kepuasan anggota pada variabel *emphaty*, karyawan BMT Marhamah diharapkan dapat melayani dengan penuh perhatian dan kesabaran pada anggota.
3. Penelitian selanjutnya disarankan menambah variabel independen yang disinyalir dapat mempengaruhi kepuasan anggota BMT. Sehingga hasil yang didapat akan memperkuat penelitian yang ada.
4. Penelitian selanjutnya sebaiknya memperpanjang waktu penelitian, sehingga hasil yang didapat lebih akurat dan bervariasi.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Amin Azis, Muhamad, *Tata Cara Pendirian BMT*, Jakarta: Pusat Komunikasi Ekonomi Syari'ah, 2008.
- Anto, Hendrie, *Pengantar Ekonomika Islami*, edisi pertama, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Buchari, Donni, *Manajemen Bisnis Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang, Badan Penerebit UNDIP, 2005.
- Husein, Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Kelinger, *Asas-asas Penelitian Behavioral* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1993.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Prehalindo, Jilid I, 1996.
- Kotler, Philip, *Marketing Management, milenium edition*, 10<sup>th</sup> New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2000.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta; Erlangga, 2001.
- Kotler Philip dan Keller Kevin, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan (Indonesia: PT. Indeks, 2007).
- Kuncoro, Mudrajat, *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001.
- Leonard, L. Berry, Valarie Zeithaml, & Parasuraman, *Marketing Service*, New York: Free Press, 1991.
- Lovelock, Chrishtoper, *Service Marketing, People, Technology, Strategy*. 4<sup>th</sup> Prentice Hall International, Inc., 2001.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisi Kasus PLN-JP*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2000.

Supranto, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 2001.

Swastha, Basu dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, edisi kedua, Yogyakarta: Liberty Offset, 1997.

Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, cetakan Ke-3, Yogyakarta: Penerbit Andi, 1997.

Widarjono, Agus, *Ekonometrika Teori dan Aplikasi untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: Ekonisia, 2005.

**Karya Ilmiah:**

Anesti Margarina, “Analisis Kepuasan Nasabah BMT Bina Martabat Insani (BMI) Yogyakarta”, *skripsi* Fakultas Syari’ah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta, (2007).

Fadliyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BMT Multazam Yogyakarta”, *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2007).

Ferdinand, A.T, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi* Semarang: BP UNDIP, (2006).

Siti Maryam, “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sikap Konsisten Menjadi Nasabah Terhadap Atribut BMT Ghifari Yogyakarta”, *Skripsi*, STIS, Yogyakarta, (2000).

Wawan Budi Kurniawan, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang UGM Yogyakarta” *Skripsi* Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Gadjah Madha, Yogyakarta, (2003).

Yusmim, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung di PT BPRS Daya Artha Mentari Pasuruan Jawa Timur”, *Skripsi* STIS, Yogyakarta, (2004).

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

## Lampiran 2

### DATA MENTAH

#### 1. Profil Responden

N O	DATA RESPONDEN								
	J. KELAMIN	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	PENDAPATAN	JARAK	TRANSAKSI	JUMLAH PRODUK	LAMA
1	1	3	1	2	2	3	1	2	5
2	1	1	3	1	1	1	1	1	2
3	1	1	3	4	2	3	4	1	1
4	2	1	3	1	1	2	1	1	2
5	2	4	4	3	2	2	1	2	5
6	1	4	5	3	2	3	1	1	5
7	1	1	4	4	2	2	1	1	2
8	2	4	5	3	2	1	1	1	3
9	2	1	4	4	1	2	1	1	1
10	2	4	4	4	1	1	1	3	5
11	2	2	5	3	2	2	1	1	1
12	1	3	3	4	2	1	1	3	5
13	2	2	3	2	1	2	1	1	1
14	2	3	5	3	2	1	2	1	5
15	1	2	3	4	1	1	2	1	1
16	1	4	4	3	2	3	1	2	5
17	1	3	5	2	2	3	1	2	5
18	1	2	3	3	2	4	2	2	3
19	2	2	5	5	1	1	1	1	3
20	2	3	3	3	2	4	1	1	3
21	2	2	5	3	2	1	2	1	2
22	1	4	3	2	2	3	1	3	5
23	1	3	3	2	2	3	2	3	5
24	1	3	4	2	2	1	1	1	3
25	1	2	5	4	1	3	3	3	3
26	2	1	4	2	2	2	3	3	2
27	2	1	3	2	2	3	3	2	4
28	2	1	5	2	2	3	3	3	2
29	1	3	2	2	1	3	1	1	5
30	2	3	4	2	2	3	3	3	5
31	1	1	3	1	1	3	1	1	1
32	1	4	5	3	2	2	1	1	2
33	2	3	4	4	2	2	3	3	5

34	1	1	3	5	1	2	1	1	2
35	1	4	2	4	2	1	2	1	2
36	2	3	4	3	2	2	1	3	5
37	2	2	3	2	2	2	2	3	2
38	1	4	5	3	2	1	1	1	3
39	2	3	3	5	3	1	1	3	1
40	1	4	5	3	2	1	1	2	3
41	1	3	1	4	2	2	1	1	5
42	1	2	5	2	2	3	2	3	3
43	2	3	3	3	2	4	2	1	5
44	1	4	3	2	2	1	1	3	5
45	1	2	3	4	1	3	2	3	5
46	1	2	5	2	3	2	3	3	3
47	2	2	5	5	1	4	1	2	3
48	2	1	3	2	1	3	1	1	1
49	1	1	3	2	2	3	1	1	2
50	2	1	3	1	1	1	2	1	4
51	1	3	1	2	2	3	1	2	5
52	1	1	3	1	1	1	1	1	2
53	1	1	3	4	2	3	4	1	1
54	2	1	3	1	1	2	1	1	2
55	2	4	4	3	2	2	1	2	5
56	1	4	5	3	2	3	1	1	5
57	1	1	4	4	2	2	1	1	2
58	2	4	5	3	2	1	1	1	3
59	2	1	4	4	1	2	1	1	1
60	2	4	4	4	1	1	1	3	5
61	2	2	5	3	2	2	1	1	1
62	1	3	3	4	2	1	1	3	5
63	2	2	3	2	1	2	1	1	1
64	2	3	5	3	2	1	2	1	5
65	1	2	3	4	1	1	2	1	1
66	1	4	4	3	2	3	1	2	5
67	1	3	5	2	2	3	1	2	5
68	1	2	3	3	2	4	2	2	3
69	2	2	5	5	1	1	1	1	3
70	2	3	3	3	2	4	1	1	3
71	2	2	5	3	2	1	2	1	2
72	1	4	3	2	2	3	1	3	5
73	1	3	3	2	2	3	2	3	5
74	1	3	4	2	2	1	1	1	3
75	1	2	5	4	1	3	3	3	3

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

## 2. Jawaban Responden

PRODUK						TARIF JASA						TANGIBEL						RESPONSIVENESS					
1	2	3	4	5	JML	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	4	5	JML
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	4	18	2	2	2	3	3	12	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	4	3	3	4	17
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	2	15	3	4	4	4	4	19
3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	1	15	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16	2	2	2	3	2	11	4	4	3	3	1	15	4	4	3	3	4	18
3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	2	15	3	3	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	2	15	3	4	4	4	4	19
3	3	4	2	4	16	2	2	2	3	2	11	4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	16
3	3	4	3	4	17	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	1	14	4	3	3	3	3	16

3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
2	3	4	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	16
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	2	16	4	3	3	3	3	16
2	2	3	3	4	14	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	2	16	4	3	3	2	3	15
4	3	2	3	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	1	13	3	3	4	3	3	16
3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
4	2	3	2	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14
4	2	3	2	3	14	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	1	16	4	2	3	4	2	15
3	2	3	4	3	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16
2	2	3	3	4	14	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17	3	3	2	2	2	12
3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	4	16	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	2	16	3	3	3	3	3	15
3	2	3	4	4	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	3	14
4	2	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	4	3	4	3	3	17
3	3	4	3	3	16	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
4	2	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	3	17
4	2	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	1	16	4	3	4	4	3	18
3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	17	4	4	3	3	3	17
2	4	2	4	4	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	4	3	3	15
2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	1	16	3	3	4	3	3	16
2	3	3	3	3	14	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	1	17	4	3	3	3	3	16
2	2	3	2	3	12	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	2	16	4	3	2	3	1	13
4	3	4	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	3	3	4	4	3	17
3	3	2	2	4	14	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	3	4	3	3	3	16
2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	1	14	4	3	3	3	3	16
2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15	3	3	4	4	3	17
3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
4	2	1	4	4	15	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	1	16	3	4	4	3	3	17
4	3	4	4	4	19	3	3	2	2	2	12	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	3	19
2	1	3	3	3	12	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	2	3	2	2	12
3	2	3	3	3	14	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	3	18
4	3	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	4	16	2	2	2	3	3	12	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	4	4	4	3	3	18

3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	1	4	2	4	14
3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	19	3	3	3	4	2	15	3	4	3	3	3	16
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	1	15	4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	18	2	2	2	3	2	11	4	4	3	3	1	15	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	2	15	3	3	3	3	4	16
3	3	3	4	3	16	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	2	15	4	4	4	4	4	20
4	3	3	4	4	18	2	2	2	3	2	11	4	3	3	3	2	15	3	3	2	3	3	14
4	3	4	3	4	18	3	3	3	2	3	14	4	3	3	3	1	14	3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	4	18	2	3	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	3	3	4	2	3	15
3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	2	15	3	3	3	2	2	13
3	3	4	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	4	18	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	2	16	3	2	3	2	1	11
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15
3	4	3	3	3	16	4	3	2	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	4	4	4	3	18
3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	4	4	2	3	16
4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	1	16	4	3	3	4	2	16
4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	4	4	4	3	3	18
3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	3	17	3	3	4	2	4	16
4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	20	3	3	3	2	3	14	4	1	3	2	3	13
3	3	3	3	4	16	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	4	15
4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	2	16	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	1	3	2	2	11
3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	4	2	3	17
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	1	16	4	4	3	3	3	17
3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	17	3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	1	16	3	4	4	3	2	16
4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	2	16	4	3	3	3	3	16
4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16	4	3	3	3	3	16
4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	4	19	4	3	3	3	3	16
3	3	3	4	4	17	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	1	14	3	3	3	3	4	16
4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	1	13	4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17	3	4	3	3	2	15	3	3	4	4	4	18
4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	2	15	4	3	3	3	3	16
4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	3	17	4	3	2	3	1	13
4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	1	16	4	3	3	3	3	16
4	3	3	4	4	18	3	3	2	2	2	12	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	16



4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	4	2	4	3	17
3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	2	12	3	3	3	3	1	13	3	3	4	3	4	17
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	3	3	2	1	3	12
3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	3	17	4	4	3	3	3	17	3	3	4	2	4	16
4	3	4	4	4	19	3	4	4	3	3	17	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	3	18

ASSURANCE						EMPHATY						RELIABILITY						KEPUASAN ANGGOTA					
1	2	3	4	5	JML	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	4	5	JML	1	2	3	4	5	JML
4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	4	3	4	17
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10
4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	2	15	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	3	4	4	2	16	4	4	3	3	3	17
3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	1	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	1	16	4	4	3	4	1	16	3	2	2	3	2	12
3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	2	17	3	4	4	4	2	17	3	3	4	3	3	16
3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	2	17	3	4	4	4	2	17	3	3	4	2	3	15
3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	2	15	4	4	3	2	4	17
3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	1	14	4	3	3	3	1	14	2	3	2	3	2	12
3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	3	3	2	3	2	13
3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	2	15	4	3	3	3	2	15	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	2	16	4	4	3	3	2	16	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18	4	4	2	3	2	15	4	4	2	3	2	15	3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	1	13	4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	1	13	3	3	4	2	3	15
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	4	4	3	2	2	15
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16
4	4	3	4	3	18	4	4	4	2	1	15	4	4	4	2	1	15	4	3	3	3	3	16
3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18	3	4	2	2	3	14	3	4	2	2	3	14	4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	3	17	4	3	3	4	3	17	3	3	2	2	3	13
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	2	14	3	3	4	4	3	17
4	3	3	3	4	17	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	2	13	3	3	3	4	3	16
4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	2	16	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17
4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	1	16	4	4	4	3	1	16	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	1	15	4	4	3	3	1	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	4	3	3	17
4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	1	14	3	4	3	3	1	14	3	3	2	4	3	15

3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	1	15	4	4	3	3	1	15	4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	17	4	4	3	1	2	14	4	4	3	1	2	14	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	2	14
3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	1	14	4	3	3	3	1	14	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	1	13	4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	2	15	3	4	3	3	2	15	4	4	4	3	2	17
4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	2	15	3	3	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	4	4	3	4	4	19
4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	1	14	3	4	3	3	1	14	3	4	4	4	4	19
3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	2	3	4	4	2	15
3	4	3	3	4	17	3	3	2	2	3	13	3	3	2	2	3	13	3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	1	13	2	2	3	3	2	12
4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	2	14
4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18	3	3	3	4	4	17
4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	4	17
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	2	14	4	4	3	3	3	17	2	2	2	2	2	10
4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	2	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	4	16
4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15	4	4	3	3	3	17
3	3	4	4	3	17	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	1	17	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	1	16	3	3	3	3	1	13	3	2	2	3	2	12
3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	2	17	4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16
3	3	3	4	3	16	3	4	4	4	2	17	3	3	4	4	2	16	3	3	4	2	3	15
3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	2	15	3	4	3	3	1	14	4	4	3	2	4	17
3	4	4	3	3	17	4	3	3	3	1	14	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	2	12
3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	2	3	2	14	3	3	2	3	2	13
3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	2	15	3	3	2	2	2	12	4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	2	16	3	4	3	3	2	15	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18	4	4	2	3	2	15	3	3	2	1	3	12	3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	3	15
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	3	4	3	3	16	4	4	3	2	2	15
4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	3	4	2	3	3	15	4	3	3	3	3	16
4	4	3	4	3	18	4	4	4	2	1	15	4	3	4	2	3	16	4	3	3	3	3	16
3	3	3	4	4	17	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20
4	4	3	4	3	18	3	4	2	2	3	14	3	3	2	4	4	16	4	3	4	4	4	19
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	4	16	4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	3	17	3	4	3	4	3	17	3	3	2	2	3	13
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	4	3	3	3	3	16	3	3	4	4	3	17

4	3	3	3	4	17	3	3	2	3	3	14	3	3	2	2	4	14	3	3	3	4	3	16
4	4	3	4	4	19	4	4	3	3	2	16	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	4	2	3	3	16	3	4	4	3	3	17
4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	1	16	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	15
4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	1	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	4	3	4	3	3	17
4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	1	14	3	3	3	2	3	14	3	3	2	4	3	15
3	4	4	4	3	18	4	4	3	3	1	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	17	4	4	3	1	2	14	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	3	18	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14
3	3	4	4	3	17	3	4	3	3	4	17	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15
4	3	4	3	4	18	4	3	3	3	1	14	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	1	13	4	4	4	4	3	19	4	4	3	3	3	17
4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	2	15	3	3	4	4	3	17	4	4	4	3	2	17
4	3	3	3	3	16	3	3	4	3	2	15	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16	4	4	3	1	4	16	4	4	3	4	4	19
4	3	3	4	4	18	3	4	3	3	1	14	4	3	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19
3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	4	17	2	3	4	4	2	15
3	4	3	3	4	17	3	3	2	2	3	13	4	4	4	3	3	18	3	4	4	3	3	17
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	1	13	3	3	3	4	3	16	2	2	3	3	2	12
4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	3	1	3	3	14	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	3	3	2	4	3	15	3	3	3	3	2	14
4	3	4	3	4	18	4	3	4	4	3	18	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	4	17

### Lampiran 3

## Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas Produk

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.816	.819	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PRO1	3.3200	.51010	100
PRO2	3.2000	.44947	100
PRO3	3.3400	.47610	100
PRO4	3.2900	.57375	100
PRO5	3.3800	.56461	100

#### Inter-Item Correlation Matrix

	PRO1	PRO2	PRO3	PRO4	PRO5
PRO1	1.000	.687	.504	.474	.520
PRO2	.687	1.000	.529	.400	.374
PRO3	.504	.529	1.000	.153	.492
PRO4	.474	.400	.153	1.000	.623
PRO5	.520	.374	.492	.623	1.000

#### 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
PRO1	13.2100	2.450	.712	.567	.747
PRO2	13.3300	2.708	.634	.547	.775
PRO3	13.1900	2.802	.514	.475	.805
PRO4	13.2400	2.548	.530	.510	.806
PRO5	13.1500	2.371	.666	.570	.761

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.5300	3.848	1.96152	5

## 2.Uji Validitas Tarif Jasa

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.847	.849	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TJ1	3.2600	.59662	100
TJ2	3.2300	.56595	100
TJ3	3.2100	.68601	100
TJ4	3.0600	.60000	100
TJ5	3.0700	.71428	100

### Inter-Item Correlation Matrix

	TJ1	TJ2	TJ3	TJ4	TJ5
TJ1	1.000	.719	.507	.379	.573
TJ2	.719	1.000	.551	.405	.559
TJ3	.507	.551	1.000	.509	.609
TJ4	.379	.405	.509	1.000	.485
TJ5	.573	.559	.609	.485	1.000

### 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
TJ1	12.5700	4.248	.675	.562	.812
TJ2	12.6000	4.303	.699	.574	.808
TJ3	12.6200	3.935	.683	.477	.809
TJ4	12.7700	4.522	.541	.315	.845
TJ5	12.7600	3.800	.701	.497	.805

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.8300	6.264	2.50275	5

### 3. Uji Validitas *Tangibel*

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.807	.810	5

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
TANG1	3.2800	.60436	100
TANG2	3.2800	.56995	100
TANG3	3.2600	.66088	100
TANG4	3.2000	.63564	100
TANG5	3.0800	.72027	100

#### Inter-Item Correlation Matrix

	TANG1	TANG2	TANG3	TANG4	TANG5
TANG1	1.000	.708	.372	.273	.551
TANG2	.708	1.000	.502	.346	.535
TANG3	.372	.502	1.000	.356	.465
TANG4	.273	.346	.356	1.000	.494
TANG5	.551	.535	.465	.494	1.000

#### 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
TANG1	12.8200	3.947	.614	.547	.764
TANG2	12.8200	3.907	.691	.580	.745
TANG3	12.8400	3.934	.541	.320	.787
TANG4	12.9000	4.172	.467	.271	.807
TANG5	13.0200	3.454	.678	.471	.742

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.1000	5.788	2.40580	5

#### 4. Uji Validitas *Responsiveness*

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.897	.896	5

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
RES1	3.2300	.63333	100
RES2	3.2800	.66788	100
RES3	3.2200	.62893	100
RES4	3.1700	.55149	100
RES5	3.1200	.59084	100

##### Inter-Item Correlation Matrix

	RES1	RES2	RES3	RES4	RES5
RES1	1.000	.754	.658	.581	.546
RES2	.754	1.000	.742	.610	.605
RES3	.658	.742	1.000	.590	.662
RES4	.581	.610	.590	1.000	.588
RES5	.546	.605	.662	.588	1.000

##### 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
RES1	12.7900	4.329	.750	.605	.873
RES2	12.7400	4.073	.811	.689	.859
RES3	12.8000	4.263	.789	.638	.864
RES4	12.8500	4.755	.685	.473	.887
RES5	12.9000	4.596	.695	.508	.885

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.0200	6.707	2.58972	5

## 5. Uji Validitas Assurance

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.870	.870	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ASS1	3.0800	.48576	100
ASS2	2.9900	.54114	100
ASS3	2.9600	.56711	100
ASS4	2.9100	.62109	100
ASS5	2.9900	.55949	100

### Inter-Item Correlation Matrix

	ASS1	ASS2	ASS3	ASS4	ASS5
ASS1	1.000	.503	.562	.493	.635
ASS2	.503	1.000	.492	.418	.433
ASS3	.562	.492	1.000	.649	.731
ASS4	.493	.418	.649	1.000	.811
ASS5	.635	.433	.731	.811	1.000

### 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
ASS1	11.8500	3.644	.656	.478	.853
ASS2	11.9400	3.693	.534	.327	.880
ASS3	11.9700	3.242	.751	.583	.828
ASS4	12.0200	3.111	.730	.672	.835
ASS5	11.9400	3.148	.824	.766	.810

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.9300	5.096	2.25745	5



## 6. Uji Validitas *Empathy*

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.909	.914	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
EMP1	3.1600	.63118	100
EMP2	3.0500	.67232	100
EMP3	3.1200	.62410	100
EMP4	3.0700	.70000	100
EMP5	3.2900	.49838	100

### Inter-Item Correlation Matrix

	EMP1	EMP2	EMP3	EMP4	EMP5
EMP1	1.000	.528	.464	.615	.686
EMP2	.528	1.000	.684	.787	.740
EMP3	.464	.684	1.000	.744	.764
EMP4	.615	.787	.744	1.000	.781
EMP5	.686	.740	.764	.781	1.000

### 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
EMP1	12.5300	5.060	.630	.509	.917
EMP2	12.6400	4.536	.789	.664	.885
EMP3	12.5700	4.793	.755	.658	.891
EMP4	12.6200	4.278	.856	.742	.870
EMP5	12.4000	5.051	.869	.765	.877

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.6900	7.246	2.69191	5

## 7. Uji Validitas *Reliability*

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.902	.903	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
REL1	3.2400	.62150	100
REL2	3.2200	.61266	100
REL3	3.1600	.67749	100
REL4	3.0400	.66545	100
REL5	3.0600	.64854	100

### Inter-Item Correlation Matrix

	REL1	REL2	REL3	REL4	REL5
REL1	1.000	.762	.628	.612	.666
REL2	.762	1.000	.547	.672	.678
REL3	.628	.547	1.000	.568	.622
REL4	.612	.672	.568	1.000	.743
REL5	.666	.678	.622	.743	1.000

### 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
REL1	12.4800	4.939	.779	.656	.875
REL2	12.5000	4.980	.776	.658	.876
REL3	12.5600	4.976	.675	.478	.898
REL4	12.6800	4.826	.755	.612	.880
REL5	12.6600	4.792	.797	.653	.871

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.7200	7.476	2.73429	5

## 8. Uji Validitas Kepuasan Anggota

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.910	.917	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KA1	3.0700	.76877	100
KA2	3.1000	.74536	100
KA3	3.1900	.63078	100
KA4	3.2500	.59246	100
KA5	3.3200	.46883	100

### Inter-Item Correlation Matrix

	KA1	KA2	KA3	KA4	KA5
KA1	1.000	.781	.639	.737	.666
KA2	.781	1.000	.797	.606	.717
KA3	.639	.797	1.000	.547	.715
KA4	.737	.606	.547	1.000	.691
KA5	.666	.717	.715	.691	1.000

### 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
KA1	12.8600	4.526	.815	.720	.884
KA2	12.8300	4.547	.843	.768	.876
KA3	12.7400	5.184	.766	.678	.892
KA4	12.6800	5.432	.724	.621	.900
KA5	12.6100	5.776	.793	.656	.896

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15.9300	7.783	2.78979	5

## Uji Reliabilitas

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.656	.714	7

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
PRODUK	16.4700	1.66032	100
TARIF JASA	15.7200	2.73429	100
TANGIBEL	15.5000	1.39624	100
RESPONSIVENESS	15.9700	1.86653	100
ASSURANCE	16.9000	1.08711	100
EMPHATY	15.2200	1.41121	100
RELIABILITY	15.4800	1.52739	100

### Inter-Item Correlation Matrix

	PRODUK	TARIF JASA	TANGIBEL	RESPONSIVENESS	ASSURANCE
PRODUK	1.000	.038	.142	.360	.060
TARIF JASA	.038	1.000	.317	-.012	.398
TANGIBEL	.142	.317	1.000	.079	.446
RESPONSIVENESS	.360	-.012	.079	1.000	.023
ASSURANCE	.060	.398	.446	.023	1.000
EMPHATY	.330	.058	.620	.363	.278
RELIABILITY	.448	.040	.336	.661	.096

### Inter-Item Correlation Matrix

	EMPHATY	RELIABILITY
PRODUK	.330	.448
TARIF JASA	.058	.040
TANGIBEL	.620	.336
RESPONSIVENESS	.363	.661
ASSURANCE	.278	.096
EMPHATY	1.000	.447
RELIABILITY	.447	1.000

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
PRODUK	94.7900	38.390	.353
TARIF JASA	95.5400	35.140	.179
TANGIBEL	95.7600	37.740	.509
RESPONSIVENESS	95.2900	36.632	.367
ASSURANCE	94.3600	42.031	.369
EMPHATY	96.0400	37.291	.530
RELIABILITY	95.7800	36.032	.548

**Item-Total Statistics**

	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PRODUK	.238	.624
TARIF JASA	.220	.732
TANGIBEL	.557	.589
RESPONSIVENESS	.500	.621
ASSURANCE	.278	.629
EMPHATY	.525	.583
RELIABILITY	.558	.573

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
111.2600	48.417	6.95820	7

## Lampiran 4

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Linieritas

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN ANGGOTA * PRODUK	Between Groups	(Combined)	21.076	7	3.011	.502	.831
		Linearity	1.725	1	1.725	.288	.593
		Deviation from Linearity	19.350	6	3.225	.538	.778
	Within Groups		551.924	92	5.999		
	Total		573.000	99			

## 2. Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	N	100
	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.53275923
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.063
	Kolmogorov-Smirnov Z	.821
Asymp. Sig. (2-tailed)		.510

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## 3. Uji Multikolinieritas

**Variables Entered/Removed**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	RELIABILITY, TARIF JASA, ASSURANCE, PRODUK, EMPHATY, RESPONSIVENESS, TANGIBEL <sup>a</sup>		Enter

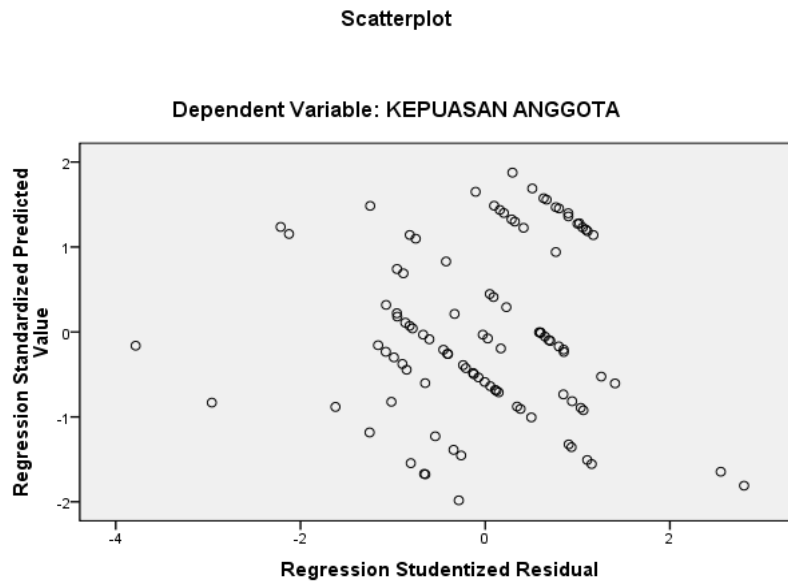
a. All requested variables entered.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	PRODUK	.762	1.313
	TARIF JASA	.780	1.282
	TANGIBEL	.443	2.259
	RESPONSIVENESS	.500	1.998
	ASSURANCE	.722	1.386
	EMPHATY	.475	2.106
	RELIABILITY	.442	2.263

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

#### 4. Uji Heterokedastisitas



#### Lampiran 5

#### Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.195	3.059		2.679	.009		
	PRODUK	-.133	.110	-.091	-1.202	.232	.762	1.313
	TARIF JASA	.663	.066	.754	10.026	.000	.780	1.282
	TANGIBEL	-.252	.172	-.146	-1.465	.146	.443	2.259
	RESPONSIVENESS	-.143	.121	-.111	-1.184	.239	.500	1.998
	ASSURANCE	.183	.173	.083	1.057	.293	.722	1.386
	EMPHATY	-.149	.164	-.088	-.909	.366	.475	2.106
	RELIABILITY	.326	.157	.207	2.068	.041	.442	2.263

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

## Lampiran 6

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Uji Determinan ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 <sup>a</sup>	.594	.563	1.59000

a. Predictors: (Constant), RELIABILITY, TARIF JASA, ASSURANCE, PRODUK, EMPHATY, RESPONSIVENESS, TANGIBEL

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

#### 2. Uji F

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	340.414	7	48.631	19.236	.000 <sup>a</sup>
	Residual	232.586	92	2.528		
	Total	573.000	99			

a. Predictors: (Constant), RELIABILITY, TARIF JASA, ASSURANCE, PRODUK, EMPHATY, RESPONSIVENESS, TANGIBEL

b. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA

#### 3. Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.195	3.059		2.679	.009
	PRODUK	-.133	.110	-.091	-1.202	.232
	TARIF JASA	.663	.066	.754	10.026	.000
	TANGIBEL	-.252	.172	-.146	-1.465	.146
	RESPONSIVENESS	-.143	.121	-.111	-1.184	.239
	ASSURANCE	.183	.173	.083	1.057	.293
	EMPHATY	-.149	.164	-.088	-.909	.366
	RELIABILITY	.326	.157	.207	2.068	.041

a. Dependent Variable: KEPUASAN ANGGOTA



## Lampiran 7

### DAFTAR KUESIONER

**PENGARUH PRODUK, TARIF JASA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BAITUL MAAL WAT  
TAMWIL (BMT) MARHAMAH WONOSOBO  
(Studi Kasus pada BMT Marhamah Wonosobo)**

#### *Assalamualikum Wr.Wb*

Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, guna penyusunan tugas akhir skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, maka dengan kerendahan hati, penulis mohon kesediaan bapak/ ibu/ saudara/i untuk mengisi anget berikut.

Angket ini terdiri dari beberapa bagian dan masing-masing disertai petunjuk pengisian tersendiri dan mohon identitas dan pertanyaan diisi dengan lengkap.

Atas kesediaan meluangkan waktu dan partisipasi anda semua sangat berarti bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, dan semoga akan bermanfaat serta mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Demikian pengantar dari penulis, atas kerjasama bapak/ ibu/ saudara/i, penulis haturan terimakasih.

#### *Wassalamualikum Wr.Wb*

Yogyakarta, 1 Juni 2012

Hormat Saya,

Penulis

**(Wahyu Widodo)**  
**NIM: 08390089**

**PENGARUH PRODUK, TARIF JASA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA PADA BAITUL MAAL  
WAT TAMWIL (BMT) MARHAMAH WONOSOBO  
(Studi Kasus pada BMT Marhamah Wonosobo)**

**I. Pertanyaan Profil Responden**

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada salah satu pertanyaan berikut sesuai dengan realita anda.

1. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Usia
  - a. 16 – 25 tahun
  - b. 26 – 35 tahun
  - c. 36 – 45 tahun
  - d. > 45 tahun
3. Pendidikan
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Diploma
  - e. Sarjana
  - f. Magister
4. Pekerjaan
  - a. Mahasiswa
  - b. Pegawai Swasta
  - c. PNS
  - d. Wiraswasta
  - e. Lain-lain (sebutkan). . . . .
5. Berapa jumlah rata-rata pendapatan Anda per bulan:
  - a. < 1.000.000
  - b. 1.000.000 – 5.000.000
  - c. 5.000.000 – 10.000.000
  - d. > 10.000.000
6. Berapa jarak dari rumah Anda ke BMT Marhamah Wonosobo:
  - a. < 1 km
  - b. 1 km – 5 km
  - c. 5 km – 10 km
  - d. > 10 km
7. Berapa kali rata-rata Anda transaksi di BMT Marhamah Wonosobo dalam satu bulan:
  - a. 1 kali
  - b. 2 – 5 kali
  - c. 6 – 10 kali
  - d. > 10 kali
8. Berapa produk yang Anda ambil di BMT Marhamah Wonosobo:
  - a. 1
  - b. 2
  - c. 3
  - d. > 3
9. Berapa lama Anda menjadi nasabah BMT Marhamah Wonosobo:
  - a. < 1 tahun
  - b. 1 – 2 tahun
  - c. 2 – 3 tahun
  - d. 3 – 4 tahun
  - e. > 4 tahun

**PETUNJUK PENGISIAN**

**I. Berilah tanda centeng ( √ ) dibawah ini pada salah satu alternatif jawaban yang paling tepat dengan kriteria jawaban:**

**SS** : Sangat Setuju                      **N** : Netral                      **STS** : Sangat Tidak Setuju  
**S** : Setuju                                      **TS** : Tidak Setuju

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<b>A.</b>	<b>Variabel Produk</b>					
1.	Produk yang ditawarkan BMT Marhamah sesuai dengan syari'ah.					
2.	Produk yang diterima sesuai dengan yang ditawarkan BMT Marhamah.					
3.	BMT Marhamah memberikan jaminan keamanan pada tabungan yang ditawarkan.					
4.	BMT Marhamah menjelaskan akad produk yang anda gunakan.					
5.	BMT Marhamah menyediakan banyak pilihan variasi produk.					
<b>B.</b>	<b>Variabel Tarif jasa</b>					
6.	BMT Marhamah memberikan kejelasan proporsi bagi hasil atas produk yang anda gunakan.					
7.	BMT Marhamah memberikan bagi hasil yang kompetitif.					
8.	BMT Marhamah terbuka atas informasi bagi hasil.					
9.	Biaya administrasi BMT Marhamah murah.					
10.	Penetapan margin bagi hasil merupakan kesepakatan antara BMT Marhamah dan anggota.					
<b>C.</b>	<b>Tangibel (Bukti Langsung)</b>					
11.	BMT Marhamah mempunyai lokasi yang strategis.					
12.	BMT Marhamah mempunyai tempat parkir yang luas.					
13.	Ruangan BMT Marhamah selalu tertata rapi.					
14.	Penampilan karyawan BMT Marhamah rapi.					
15.	Ruangan BMT Marhamah nyaman.					
<b>D.</b>	<b>Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)</b>					
16.	Karyawan BMT Marhamah membantu anggota yang memerlukan informasi.					
17.	Karyawan BMT Marhamah selalu siap dalam memberikan pelayanan dalam setiap transaksi.					
18.	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi tentang BMT Marhamah kepada anggotanya.					
19.	Karyawan BMT Marhamah cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan anggota.					
20.	Karyawan BMT Marhamah selalu memberikan saran atas kesulitan yang dihadapi para anggota.					
<b>E.</b>	<b>Variabel Assurance (Jaminan)</b>					
21.	BMT Marhamah menjamin kerahasiaan simpanan para anggota.					
22.	Ketelitian karyawan BMT Marhamah dalam mencatat transaksi tidak diragukan lagi.					
23.	Karyawan menguasai informasi tentang produk BMT Marhamah.					
24.	Karyawan BMT Marhamah dapat dipercaya.					
25.	Semua transaksi di BMT Marhamah dilakukan sesuai dengan syariat Islam.					
<b>F.</b>	<b>Variabel Emphaty (Empati)</b>					
26.	Karyawan BMT Marhamah selalu menanggapi keluhan anggota dengan baik.					

27.	Informasi yang disampaikan karyawan BMT Marhamah selalu dapat dimengerti oleh para anggota.					
28.	Karyawan BMT Marhamah memperhatikan kepentingan anggota dengan sungguh-sungguh.					
29.	Karyawan BMT Marhamah melayani transaksi anggota dengan sabar.					
30.	Karyawan BMT Marhamah mendengarkan dengan baik ketika anggota meminta pelayanan.					
<b>G.</b>	<b>Variabel Reliability (Keandalan)</b>					
31.	BMT Marhamah melayani transaksi anggotanya dengan cepat.					
32.	Jam pelayanan dijalankan dengan tepat (waktu buka dan tutup).					
33.	Prosedur pelayanan yang diberikan BMT Marhamah tidak berbelit-belit.					
34.	BMT Marhamah selalu mengenali anda sebagai anggotanya.					
35.	BMT Marhamah selalu memberikan laporan administrasi dengan akurat.					
<b>H.</b>	<b>Kepuasan Anggota</b>					
36.	Saya puas atas fasilitas yang disediakan oleh BMT Marhamah seperti ruang tunggu, telepon, tempat parkir, musholla dan kamar mandi.					
37.	Saya puas terhadap kedisiplinan karyawan BMT Marhamah.					
38.	Saya puas terhadap kedisiplinan jam kerja BMT Marhamah (jam buka dan tutup).					
39.	Saya puas dengan keamanan uang yang disimpan di BMT Marhamah.					
40.	Saya puas dengan kerahasiaan penyimpanan uang di BMT Marhamah.					



**KJKS BMT**  
**MARHAMAH**  
*Mitra Keluarga Sakinah*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 188/F.1/MRH/X/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kus Mulyanto  
Jabatan : **Manajer Operasional**

Menerangkan bahwa :

Nama : Wahyu Widodo  
NIM : **08390089**  
Program Study : **Keuangan Islam**  
Fakultas : **Syariah dan Hukum**

Asal Perguruan Tinggi: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta telah melakukan penelitian di BMT MARHAMAH Wonosobo dalam rangka penulisan skripsi dengan judul " **Pengaruh Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Baitul Maal wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo**" pada bulan Juni 2012.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wonosobo, 13 Oktober 2012

A/n. Pengurus BMT Marhamah



## **Lampiran 8**

### **CURRICULUM VITAE**

Nama : Wahyu Widodo  
Tempat, Tanggal Lahir : Wonosobo, 29 September 1989  
Agama : Islam  
Alamat : Sayangan, RT/RW:17/06, Sudungdewo, Kertek,  
Wonosobo 56371.  
E-mail : rasta.dodo@gmail.com  
do23\_rasta@yahoo.com  
No. HP : 085 747 064 423

#### **Orang Tua**

Ayah : Purwono  
Pekerjaan : Pensiunan PDAM Wonosobo  
Ibu : Wyswaylani  
Pekerjaan : PNS Guru  
Alamat : Sayangan, RT/RW:17/06, Sudungdewo, Kertek,  
Wonosobo 56371.

#### **Riwayat Pendidikan**

1. TK Aisyiyah Bustanul Athfal Sudungdewo (1996)
2. SD Negeri 2 Ngadikusuman (2002)
3. SMP Negeri 1 Kertek (2005)
4. SMA Negeri 1 Wonosobo (2008)
5. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2008 - 2012)