

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA
(Studi Kasus pada Anggota Pembiayaan BMT ANFA' Pucang)**



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:

ISNA ZAHROYANI ASIFAH

09390038

PEMBIMBING:

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

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2013**

ABSTRAK

BMT merupakan salah satu lembaga keuangan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi besar yang lebih benar dan menyeluruh di bidang perekonomian masyarakat khususnya masyarakat kecil dan menengah. Dalam rangka memberdayakan masyarakat kecil dan menengah, BMT ANFA' telah menyediakan beberapa produk yang siap digunakan oleh anggota BMT ANFA'. Seorang anggota BMT ANFA' sudah pasti akan memilih produk yang dapat membantu kebutuhan ekonomi mereka. Eksistensi dan perkembangan perusahaan jasa banyak tergantung pada kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka nasabah akan merasa puas dan selanjutnya akan menumbuhkan kepuasan anggota pada pihak penyedia jasa. Selain dari aspek kualitas layanan, citra lembaga, rasa percaya anggota, komitmen anggota, serta penanganan komplain juga berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yaitu data yang digunakan dalam penelitian berupa angka-angka (numerik). Populasi dari penelitian ini adalah anggota BMT ANFA'. Sedangkan sampelnya 90 anggota BMT yang kebetulan ditemui selama penelitian berlangsung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis secara lengkap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota BMT ANFA'. Metode yang digunakan yaitu metode kuisioner dan wawancara. Teknik analisa data yang digunakan adalah Uji Validitas-Reliabilitas, Asumsi Klasik, Uji F, Uji t, Koefisien Determinasi, Analisa Regresi Berganda, serta Analisa Uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra lembaga tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT ANFA'. Sedangkan variabel rasa percaya, komitmen, serta penanganan komplain terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT ANFA'.

Kata kunci: *Lembaga Keuangan Mikro Syariah, Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Citra Lembaga, Rasa Percaya, Komitmen, Penanganan Komplain.*



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Isna Zahroyani Asifah

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 : Isna Zahroyani Asifah
NIM : 09390038
Judul Skripsi : **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota (Studi Kasus Anggota Pembiayaan pada BMT ANFA' Pucang)**

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. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Dzulhijjah 1434 H
28 Oktober 2013 M

Pembimbing I

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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Isna Zahroyani Asifah

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 : Isna Zahroyani Asifah
NIM : 09390038
Judul Skripsi : **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada Anggota Pembiayaan BMT ANFA' Pucang)**

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. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 23 Dzulhijjah 1434 H
28 Oktober 2013 M

Pembimbing II

Joko Setyono, SE., M.Si.
NIP. 19730702 200212 1 003

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isna Zahroyani Asifah
NIM : 09390038
Jurusan : Keuañgan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada Anggota Pembiayaan BMT ANFA' Pucang)**” 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, 23 Dzulhijjah 1434 H

28 Oktober 2013 M

Penyusun,



Isna Zahroyani Asifah
NIM. 09390038



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/427/2013

Skripsi/ Tugas akhir dengan judul:

“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Risiko Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di BMT ANFA’ Pucang)”

Yang dipersiapkan dan disusun oleh,

Nama : Isna Zahroyani Asifah

NIM : 09390038

Telah dimunaqosyahkan pada : 18 Oktober 2013

Nilai Munaqosyah : A/B

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

Tim Munaqosyah
Ketua,

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

NIP. 19670518 199703 1 003

Penguji I

Dra. Hj. Widyarini., MM

NIP. 19600407 198601 2 002

Penguji II

Dian Nuriyah Solissa, SHL., MSi

NIP.19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 28 oktober 2013
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Syariah
Dekan,



Noorhaidi Hasan, M.A., M.Phil., Ph.D.

NIP. 19711207 199503 1 002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecil ini untuk:

Bapak Fachrurrozi dan Ibu Siti Fatimah

Hanya ucapan terima kasih tiada batas yang dapat ananda persembahkan atas segala curahan kasih sayang, lantunan doa serta dukungan yang telah diberikan kepada ananda. Sungguh, tanpa kalian ananda hanyalah butiran debu yang diterbangkan angin. Semoga Allah SWT memberikan balasan istana di dalam SurgaNya, Amiin.....

Dan dengan senyum semangat kubingkiskan karya kecil ini untuk:

Mbak Ella dan Mas Farid

Adek Arbi Setyawan

Mas Hasta Yunanta yang sampai detik ini tak pernah berhenti memotivasi dan mengiringi perjalanku

Sahabat kesayangan

Qory Izzatulmuna, Ichda Chairunnisa, Nur Khasanah, Desta Swastiningrum, Latifah Nur Aini, Angie Cyntiawati

Terima kasih atas waktu, kebersamaan, tawa, canda, dan tangis yang tak terlupakan.

Dan untuk orang-orang yang telah memberiku ilmu yang bermanfaat. Terima Kasih ☺

MOTTO

Karena sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

[QS. Al-Insyirah (94): 5-8]

Segala sesuatu yang dimulai dengan rasa marah
akan menghasilkan rasa malu

Segala sesuatu yang dimulai dengan rasa terburu-
buru akan menghasilkan rasa kecewa

(IsnaNut)

KATA PENGANTAR

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

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 Noorhaidi, MA., M. Phil. Ph. D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Ibu Dra. Hj Widyarini, MM. selaku Ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga;
4. Bapak Dr. H. Syafiq M. Hanafi, SE, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Joko Setyono, SE., M.Si selaku pembimbing II yang penuh kesabaran membagi ilmu, pengarahan, saran dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini;
5. Bapak Dr. H. Syafiq M. Hanafi, SE, M.Si selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penyusun dalam masa perkuliahan;
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum jurusan Keuangan Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan setulus hati selama masa kuliah;
7. Seluruh Staf dan karyawan khususnya di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga;
8. BMT ANFA' Pucang Kecamatan Cesang dan Mbak Wiwin yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian;

9. Anggota pembiayaan BMT ANFA' yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian;
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 jurusan Keuangan Islam;
11. Teman-teman KKN Jetis 1 (Isnan, Ismail, Anank, Najib, Mufti, Hasa, Kiki, Ida, Tari), terimakasih untuk segala hal yang membuat kita menjadi sebuah keluarga.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, penyusun hanya dapat mendoakan semoga Allah membalas kebaikan mereka. Harapannya karya ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya kemajuan Ekonomi Islam. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Yogyakarta, 23 Dzulhijjah 1434 H

28 Oktober 2013 M

Isna Zahroyani Asifah

09390038

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 No. 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	es titik atas
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	Ḥ	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	es titik di bawah
ض	Dād	Ḍ	de titik di bawah
ط	Tā'	Ṭ	te titik di bawah
ظ	Zā'	Ẓ	zet titik di bawah
ع	'Ain	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	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	Waw	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	... ' ...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

متعقدين عدة	Ditulis Ditulis	muta‘aqqidīn ‘iddah
----------------	--------------------	------------------------

C. Tā' marbutah di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة جزية	Ditulis Ditulis	hibah jizyah
-------------	--------------------	-----------------

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله زكاة الفطر	Ditulis Ditulis	ni'matullāh zakātul-fitri
-------------------------	--------------------	------------------------------

D. Vokal Pendek

— ضَرَبَ	Fathah	Ditulis Ditulis	a daraba
— فَهَمَ	Kasrah	Ditulis Ditulis	i fahima
— كُتِبَ	Dammah	Ditulis Ditulis	u kutiba

E. Vokal Panjang:

1	fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	â jāhiliyyah
2	fathah + alifmaqṣūr يسعى	Ditulis Ditulis	ā yas'ā
3	kasrah + yamati مجيد	Ditulis Ditulis	ī majīd
4	dammah + waumati فروض	Ditulis Ditulis	ū furūd

F. Vokal Rangkap:

1	fathah + yāmati بينكم	Ditulis Ditulis	ai bainakum
2	fathah + waumati قول	Ditulis Ditulis	au qaul

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

انتم	Ditulis	a'antum
اعدت	Ditulis	u'iddat
لئن شكرتم	Ditulis	la'insyakartum

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

القرآن	Ditulis	Al-Qur'ān
القياس	Ditulis	Al-Qiyās

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

الشمس	Ditulis	Asy-Syams
السماء	Ditulis	As-Samā'

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي ألفروض	Ditulis	Ẓawī al-Furūd
اهل السنة	Ditulis	Ahl as-Sunnah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Sistematika Pembahasan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Telaah Pustaka	7
B. Landasan Teori.....	8
C. Kerangka Teoritik	28
D. Hipotesis	28

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Jenis dan Sifat Penelitian	32
	B. Populasi dan Sampel	32
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	34
	D. Definisi Operasional Variabel	34
	E. Uji Validitas dan Reliabilitas	36
	F. Uji Statistik.....	37
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Karakteristik Responden	43
	B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	48
	C. Regresi Linier Berganda.....	50
	D. Pembahasan.....	56
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	63
	B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	45
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota BMT ANFA'	45
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan	47
Tabel 4.7	Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas	47
Tabel 4.8	Uji Validitas	48
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.10	Uji Kolmogorov – Smirnov Z.....	50
Tabel 4.11	Uji Multikolinieritas	50
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas	51
Tabel 4.13	Uji Nilai F	51
Tabel 4.14	Tabel Uji t	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Terjemahan Al-Qur'an.....	I
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian	II
Lampiran 3	Tabulasi Jawaban Responden	VI
Lampiran 4	Hasil Uji Karakteristik.....	XVII
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	XIX
Lampiran 6	Hasil Uji Regresi.....	XXII
Lampiran 7	Deskripsi BMT ANFA'	XXV



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dua dasawarsa ini, perkembangan lembaga keuangan mikro telah menjadi wacana publik yang diyakini mampu mengatasi kemiskinan. Dari sekian lembaga keuangan syariah di Indonesia, BMT merupakan lembaga ekonomi Islam yang dibangun berbasis keumatan. Dari segi jumlah, BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang paling banyak apabila dibandingkan dengan lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya.

Baitul Mal wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga ekonomi atau keuangan syariah non perbankan yang sifatnya informal, karena lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan formal lainnya. Oleh karena itu, selain berfungsi sebagai lembaga keuangan BMT juga bisa berfungsi sebagai lembaga ekonomi.¹ Sebagai lembaga keuangan, BMT bertugas menghimpun dana dari masyarakat, dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat (anggota BMT). Sebagai lembaga ekonomi, BMT juga berhak melakukan kegiatan ekonomi seperti perdagangan, industri, dan pertanian.

Salah satu cara untuk mendapatkan kepuasan anggota adalah dengan mengoptimalkan strategi pemasaran. Pemasaran adalah suatu sistem

¹ Djazuli, Janwari, *Lembaga-lembaga Perekonomian Ummat, Sebuah Pengenalan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 183.

keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditunjukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial.²

Alur tahapan pertama dalam menarik kepuasan anggota adalah dengan mengoptimalkan kualitas layanan. BMT sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan secara keseluruhan kepada para anggotanya. Makin baik layanan dari suatu lembaga keuangan, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari anggota untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada lembaga keuangan tersebut.³ Hal tersebut membuktikan bahwa persaingan yang terjadi tidak hanya didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan saja tetapi saat ini lebih condong untuk memasukkan unsur pencapaian kepuasan dan terwujudnya loyalitas anggota sebagai syarat utama, baik itu anggota pinjaman maupun anggota simpanan.

Alur kedua yang diyakini mampu menciptakan kepuasan anggota adalah citra lembaga. Sebuah citra dapat berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan, citra yang baik akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan tersebut karena semakin baik citra yang timbul dimata konsumen akan

² *Ibid.*, hlm. 184

³ Adi Krismanto, 2008, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah", *tesis*, Program Magister Manajemen, Pasca Sarjana UNDIP, hlm. 20.

menjadi penggerak emosi konsumen dan membuat konsumen merasa bahwa nilai yang mereka terima setara dengan biaya yang mereka keluarkan.

Selain dari faktor yang telah disebutkan di atas, kepercayaan anggota dibutuhkan perusahaan untuk menumbuhkan kepuasan anggota kepada perusahaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai sikap atau harapan suatu pihak bahwa perilaku hubungan mitra dan hasilnya akan bermanfaat bagi kepercayaan itu sendiri. Setelah kepercayaan, faktor lain yang juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan ialah komitmen. Komitmen merupakan unsur perilaku sebagai upaya untuk mempertahankan dan menjaga hubungan jangka panjang antara kedua belah pihak agar hubungan ini lebih bermakna. Tidak akan terjadi suatu komitmen kalau salah satu atau kedua belah pihak merasa bahwa hubungannya tidak menguntungkan.⁴ Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah penanganan komplain. Sebuah perusahaan yang menanggapi keluhan-keluhan dengan baik sebenarnya memperluas kesempatan kedua untuk memuaskan konsumennya.⁵ Strategi penanganan keluhan bersifat efisien, maka strategi ini dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas..

Output yang diharapkan BMT dengan mengedepankan kualitas layanan, citra lembaga, kepercayaan, komitmen, serta penanganan komplain adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan sebuah penilaian dari

⁴ Mulyo, B Setiawan, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah" *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 14, No. 2 (September 2007), hlm. 218.

⁵ Ahmad Mardalis, "Meraih Loyalitas Pelanggan", *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 9., No. 2, (Desember 2005), hlm. 114

anggota bahwa mereka menyukai atas produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Kepuasan anggota merupakan perbedaan antara harapan anggota dan jasa yang senyatanya diterima. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.⁶ Umumnya, harapan anggota merupakan perkiraan keyakinan anggota tentang apa yang akan diterimanya jika ia menggunakan suatu produk, sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi anggota terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk/jasa yang digunakannya. Membangun kepuasan anggota merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota perlu dilakukan guna membantu perusahaan melakukan peningkatan mutu pelayanan terutama kepada anggota BMT ANFA'. Objek dalam penelitian ini adalah anggota BMT ANFA' yang menggunakan produk pembiayaan. Oleh karena itu, judul dalam penelitian ini adalah "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota (Studi Kasus pada Anggota Pembiayaan BMT ANFA')".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
2. Apakah penanganan komplain berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

⁶ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2001), hlm. 85

3. Apakah rasa percaya berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
4. Apakah komitmen berpengaruh terhadap kepuasan anggota?
5. Apakah citra lembaga berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:
 - a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan anggota,
 - b. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan anggota,
 - c. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan anggota,
 - d. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh komitmen terhadap kepuasan anggota,
 - e. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh citra lembaga terhadap kepuasan anggota,
2. Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:
 - a. Manfaat teoritis, yaitu sebagai tambahan referensi dan wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan bidang pemasaran khususnya mengenai Kualitas Layanan, Citra Lembaga, Rasa Percaya, Komitmen, dan Kepuasan Anggota.
 - b. Manfaat praktis, yaitu sebagai bahan acuan penelitian di masa yang akan datang.

- c. Manfaat bagi pihak BMT ANFA' dapat digunakan sebagai dasar kebijakan strategi dalam melayani para anggota.

D. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri atas 5 bab, yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini memuat latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini membahas mengenai kerangka teoritik, telaah pustaka, dan hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini berisi penjelasan mengenai model penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengukuran data, sumber data, definisi operasional variabel instrumen penelitian, pengujian instrumen penelitian dan teknik analisis data.

Bab IV : Analisis Data dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil analisis dari pengolahan data, baik analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan.

Bab V : Penutup

Bab ini memaparkan kesimpulan, dan saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan yang telah dijelaskan pada BAB IV, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Tidak ada pengaruh yang positif signifikan antara kualitas layanan dan citra lembaga terhadap kepuasan anggota di BMT ANFA' dengan demikian hipotesis kedua **tidak terbukti**.
2. Ada pengaruh yang positif signifikan antara rasa percaya, komitmen dan penanganan komplain terhadap kepuasan anggota di BMT ANFA' dengan demikian hipotesis kelima **terbukti**.

B. Saran

1. BMT ANFA' lebih mengoptimalkan pelayanan pembiayaan terhadap para anggota.
2. Bagi peneliti yang berkeinginan meneliti mengenai kepuasan di lembaga keuangan atau perbankan syariah lain, sebagai bahan penelitian hendaknya menambahkan variabel-variabel yang belum digunakan dalam penelitian ini, seperti variabel lokasi, promosi, bukti fisik dan persepsi tentang kesyariahan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama RI, Al-'Aliyyi: Al-Qur'an dan Terjemahnya, Bandung: CV Penerbit Diponegoro

Buku:

Suwikyo Dwi, 2010, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).

Basu Swstha Dharmamesta dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: BPFE, 2000).

Djazuli, Januari, *Lembaga-lembagaPerekonomianUmmat, SebuahPengenalan* (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 2002).

Irawan Swasta, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 2005).

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, edisi ke-13, Jilid 1 (Jakarta:Erlangga, 2009).

Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi* (Yogyakarta: Ekonesia, 2007).

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

Sugiyono.*Metode Penelitian Bisnis*, CetakanXII . (Bandung: Alfabeta, 2008).

Syamsul Hadi, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*, Edisi I, (Yogyakarta: Ekonosia).

Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Mutivariatedengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro).

Fandy Tjiptono, 2000, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konteporer*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Andi offset (2000) .

Philip Kotler, *Principles Marketing 9e*, (alih Bahasa Hendra Teguh, Ronny A. Rusli), Jilid I, Jakarta: Prenhallindo (1997).

Jurnal dan lain-lain:

- Mulyo, B Setiawan, “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah” *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol. 14, No. 2 (September 2007).
- Yessy Artwati, “Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Perantara”, *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 4., No. 2. (Desember 2010).
- Ahmad Mardalis, “Meraih Loyalitas Pelanggan”, *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*”, Vol. 9., No. 2, (Desember 2005).
- Prasetyo Adi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah BMT KAFAH Yogyakarta”, *Skripsi*, Program Studi Ekonomi Islam, STAIN Surakarta – SEM Insrituta (2008).
- Alfian Amanullah,” Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PD.BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom, *Skripsi*, Universitas Diponegoro Semarang (2012).
- Ario Bagus Senoaji, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri di Kota Semarang”, *Tesis*, Program Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang (2008).
- Novel Patrio, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Bukopin Cabang Tegal”, *Tesis*, Program Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Diponegoro (2006).
- Ario Bagus Senoaji, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri di Kota Semarang”, *Tesis*, Program Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang (2008).
- Feronika Handayani, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank pada Bank BNI Kota Bogor”, *Skripsi*, Program Studi Ilmu Ekonomi Institut Pertanian Bogor (2006).
- Evi Oktaviani, Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Lembaga, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya, *Jurnal, Artikel Ilmiah Manajemen* (2012).
- Diah Dharmayanti, “Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variabel terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal, Jurnal Manajemen Pemasaran* Vol. 1 No. 1 (2006).



LAMPIRAN

Lampiran I

Terjemahan Al-Qur'an

HLM.	F.N	TERJEMAHAN
BAB II		
17	16	“ Dan berpeganglah kamu semuanya kepada tali (agama) Allah, dan janganlah kamu bercerai berai, dan ingatlah akan nikmat Allah kepadamu ketika kamu dahulu (masa Jahiliyah) bermusuh-musuhan, Maka Allah mempersatukan hatimu, lalu menjadilah kamu karena nikmat Allah, orang-orang yang bersaudara; dan kamu telah berada di tepi jurang neraka, lalu Allah menyelamatkan kamu dari padanya. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu, agar kamu mendapat petunjuk.”
22	18	“ Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.”
24	23	“.....dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYAR'AH DAN HUKUM
YOGYAKARTA**

Nomor : UIN.02/KUI/ PP.00.9/094/2013
Lamp. :
Hal : Rekomendasi Riset

Yogyakarta, 10 Mei 2013

Kepada
Yth. Kepala BMT Anfa
di Pucang, Secang
Magelang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berkenaan dengan penyelesaian tugas penyusunan skripsi, mahasiswa kami perlu melakukan penelitian guna memperoleh data yang akurat. Oleh karena itu kami mohon bantuan dan kerjasama untuk memberikan izin bagi mahasiswa, Fakultas Syari'ah dan Hukum :

Nama : Isna Zahroyani Asifah
NIM : 09390038
Semester : VIII
No. Telp. : 085643013272
Program Studi : Keuangan Islam
Judul Skripsi : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota
(Studi Kasus pada Anggota Pembiayaan BMT ANFA')

Data yang dibutuhkan : Data Anggota dengan Kuisisioner
Waktu Penelitian : 14 Mei – selesai

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Drs. Slamet Khilmi, M.Si
NIP. 19631014 199203 1002



**KOPERASI JASA KEUANGAN SYARI'AH
BMT ANFA'**



Badan Hukum : No. 209a/BH/PAD/26/XI/2012

Alamat: Kantor Pusat Depan Pasar Pucang Phone : 081328723335

Nomor : 005/ANFA'/V/2013

Magelang, 15 Mei 2013

Lampiran : -

Hal : Pemberitahuan

Kepada

Yth. Anggota KJKS BMT ANFA'

di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan dengan adanya penelitian dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Oleh karena itu KJKS BMT ANFA' mohon bantuan dan kerjasamanya kepada anggota untuk mengisi Kuisisioner yang diberikan oleh :

Nama : Isna Zahroyani Asifah

NIM : 09390038

No. Telp : 085643013272

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.


KJKS BMT ANFA'

Drs. H. Tachsin Anwar
Ketua

Lampiran II

Kepada Yth:

Anggota BMT ANFA' Pucang

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya adalah Mahasiswa prodi Keuangan Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Bersama ini saya mohon maaf karena telah mengganggu kesibukan bapak/ibu/saudara/i. Saya sangat mengharapkan kesediaan bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner dengan sejujur-jujurnya karena jawaban dari kuesioner tersebut akan digunakan sebagai data penelitian skripsi dengan judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada BMT ANFA' Pucang)”**.

Demikian, atas bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 2013

Hormat saya,

Isna Zahroyani Asifah

DAFTAR PERTANYAAN

Profil responden:

Jawablah pertanyaan tersebut dengan memberikan tanda silang (X).

1. Jenis Kelamin Saya:

- a. Laki Laki
- b. Perempuan

2. Usia Saya:

- a. Kurang dari 20 tahun
- b. 21 – 40 tahun
- c. 41 – 60 Tahun
- d. Lebih dari 60 Tahun, sebutkan....

3. Pendidikan terakhir Saya:
 - a. SD/MI
 - b. SMP/MTs
 - c. SMA/ SMK
 - d. Diploma/Sarjana
4. Pekerjaan Saya:
 - a. Pegawai Negeri Sipil
 - b. Petani
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wiraswasta
5. Pendapatan Saya dalam satu bulan:
 - a. Kurang dari Rp 500.000
 - b. Rp 500.100 – Rp 1.500.000
 - c. Rp 1.500.100 – Rp 2.500.000
 - d. lebih dari Rp 2.500.100, sebutkan.....
6. Saya menjadi anggota BMT ANFA' selama:
 - a. Kurang dari 1 Tahun
 - b. 1 –2 Tahun
 - c. 3 – 4 Tahun
 - d. Lebih dari 4 tahun, sebutkan....
7. Dalam satu bulan Saya melakukan transaksi sebanyak:
 - a. Satu kali
 - b. Dua kali
 - c. Tiga kali
 - d. Empat kali

KUESIONER

Berikanlah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang saudara pilih !

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
Faktor Persepsi Kualitas Layanan						
1	Karyawan bagian marketing tidak melakukan kesalahan dalam penulisan pada saat melayani saya					
2	Karyawan bagian marketing memahami kondisi keuangan saya					
3	Karyawan bagian marketing memberikan informasi dengan jelas					
4	Karyawan bagian marketing melakukan penagihan angsuran tepat waktu					
5	Karyawan bagian marketing memperlakukan semua anggota dengan cara yang sama					

6	Kartawan bagian Marketing mudah dihubungi saat anggota membutuhkan bantuan					
Faktor Persepsi Citra Lembaga						
1	BMT memiliki reputasi yang baik di mata anggota					
2	BMT merupakan lembaga keuangan yang bisa diandalkan oleh anggota					
3	Saya memilih BMT ANFA' karena cukup terkenal di daerah Pucang					
4	Karyawan bagian marketing dikenal taat aturan dalam hal penagihan angsuran					
Faktor Persepsi Rasa Percaya						
1	Saya percaya dengan kemampuan ketersediaan dana di BMT ANFA'					
2	BMT dapat diandalkan karena memperhatikan kepentingan Saya dalam hal pembiayaan untuk modal usaha					
3	Saya percaya infak yang didapat dari keterlambatan pembayaran sampai ke bendahara kantor					
4	Saya mempercayai karyawan bagian marketing BMT ANFA' akan menyetor uang angsuran ke kantor					
Faktor Persepsi Komitmen						
1	Saya merasa terbantu menjadi anggota BMT ANFA'					
2	Saya akan menjaga hubungan baik dengan pihak BMT ANFA'					
3	Saya tidak akan pindah ke BMT lain meskipun ditawari kemudahan lain					
4	Saya akan menjaga nama baik BMT ANFA'					
Faktor Persepsi Penanganan Komplain						
1	Karyawan BMT ANFA' menerima keluhan Saya dengan sabar					
2	Karyawan BMT ANFA' menanggapi keluhan dengan serius					
3	Karyawan BMT menerima kritik dengan sabar					
4	BMT akan mencarikan solusi atas keluhan yang disampaikan					

Faktor Persepsi Rasa Kepuasan						
1	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT					
2	Saya senang menggunakan jasa BMT karena prosesnya mudah					
3	Produk BMT dapat memenuhi kebutuhan saya					
4	Saya puas dengan keputusan saya menjadi anggota BMT					



Lampiran III

Tabulasi Jawaban Karakteristik Nasabah

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Lamanya	Pekerjaan	Pendapatan	Intensitas
1	2	2	1	4	3	2	4
2	1	1	3	2	4	1	2
3	1	3	3	4	3	2	2
4	2	2	3	3	2	1	3
5	2	3	3	4	4	2	4
6	1	1	3	3	3	2	3
7	2	2	2	2	4	2	3
8	2	4	4	3	1	4	3
9	1	1	2	3	4	1	2
10	2	3	3	4	3	2	3
11	2	2	3	2	3	2	3
12	2	2	4	1	4	1	3
13	2	1	3	2	2	1	3
14	2	2	4	2	2	1	2
15	2	2	4	2	2	2	2
16	2	2	4	2	2	1	2
17	1	2	3	2	2	1	2
18	2	2	4	4	4	1	3
19	2	2	4	4	2	1	4
20	2	2	4	3	2	2	3
21	2	1	4	1	2	1	2
22	2	2	3	3	4	2	4
23	1	1	3	4	3	2	3
24	1	2	3	4	3	1	3
25	2	2	3	3	4	2	4
26	2	2	1	3	4	2	4
27	2	2	3	3	4	3	4
28	1	3	3	3	3	3	4
29	1	3	4	3	2	4	4
30	2	3	2	4	4	2	4
31	1	3	3	4	4	3	4
32	2	2	2	3	3	2	4
33	1	2	4	3	3	3	3
34	2	3	3	2	4	3	4

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

75	2	3	2	4	4	2	3
76	2	3	3	3	3	2	4
77	2	1	3	2	2	2	2
78	2	3	2	4	3	2	3
79	2	2	3	3	3	3	3
80	1	2	4	1	2	2	2
81	1	2	3	2	2	2	3
82	2	1	3	1	2	4	2
83	2	1	4	1	2	4	3
84	2	1	4	4	4	4	2
85	2	1	4	4	2	4	3
86	2	1	3	2	4	4	2
87	2	1	3	1	4	4	4
88	1	2	4	4	1	4	3
89	1	4	4	4	4	3	4
90	2	3	3	4	4	4	4



Tabulasi Kualitas Layanan dan Citra Lembaga

NO.	Kualitas Pelayanan						Citra Lembaga			
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4
1	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4
2	3	3	4	3	3	4	5	4	4	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
8	3	5	4	5	5	4	4	4	3	5
9	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
10	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5
11	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4
12	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5
13	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4
18	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
19	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
21	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5
24	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4
25	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
26	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
27	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4
28	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
29	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4
30	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4
31	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
32	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
33	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
34	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
35	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
36	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
37	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
39	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4
40	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
41	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
51	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
52	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
53	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
54	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
55	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
56	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
57	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
58	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
59	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
60	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4
61	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
62	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4
63	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5
64	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
65	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
66	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
67	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
68	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
69	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
70	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
71	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4
72	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4
73	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
74	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4
75	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4
76	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5
77	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4
78	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4
79	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4
80	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4
81	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4
82	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
87	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4
88	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4
89	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
90	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5

Tabulasi Rasa Percaya, Komitmen, Penagana Keluhan, dan Kepuasan

NO.	Rasa Percaya				Komitmen				Penagana Keluhan				Kepuasan			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
8	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
9	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
10	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4
11	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
12	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
13	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3
18	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
20	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
23	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4
24	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4
27	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
28	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4

29	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
30	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
31	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
32	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
33	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
34	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
35	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
36	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
37	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
38	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
39	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4
40	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4
41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
47	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
48	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
51	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
52	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3
53	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
54	4	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4
55	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4
56	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
57	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5
58	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
59	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5

60	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
61	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4
62	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
63	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
64	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4
67	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
68	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
69	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
70	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4
71	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
73	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
74	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
75	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
76	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	3
77	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
79	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
81	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
83	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
84	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
87	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
88	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
89	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
90	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5

Hasil Compute Variabel

NO	KW Pel.	Citra	Percaya	Komit	Pen. Kom	Puas	Loyal
1	23.00	14.00	14.00	14.00	16.00	13.00	23.00
2	20.00	16.00	15.00	15.00	15.00	14.00	20.00
3	21.00	16.00	14.00	15.00	14.00	15.00	21.00
4	21.00	14.00	14.00	12.00	12.00	11.00	21.00
5	26.00	18.00	16.00	17.00	16.00	18.00	26.00
6	20.00	16.00	12.00	16.00	15.00	13.00	20.00
7	26.00	18.00	16.00	19.00	16.00	18.00	26.00
8	26.00	16.00	17.00	17.00	17.00	17.00	26.00
9	22.00	15.00	15.00	15.00	15.00	15.00	22.00
10	23.00	19.00	15.00	15.00	17.00	15.00	23.00
11	26.00	17.00	14.00	17.00	14.00	14.00	26.00
12	24.00	18.00	20.00	17.00	19.00	19.00	24.00
13	21.00	15.00	15.00	16.00	14.00	15.00	21.00
14	23.00	15.00	16.00	13.00	15.00	15.00	23.00
15	23.00	15.00	16.00	14.00	16.00	14.00	23.00
16	21.00	11.00	14.00	13.00	12.00	14.00	21.00
17	20.00	13.00	15.00	14.00	15.00	14.00	20.00
18	30.00	19.00	20.00	19.00	19.00	20.00	30.00
19	25.00	16.00	16.00	15.00	16.00	15.00	25.00
20	25.00	11.00	17.00	13.00	13.00	15.00	25.00
21	22.00	13.00	16.00	16.00	16.00	16.00	22.00
22	19.00	16.00	11.00	16.00	11.00	13.00	19.00
23	25.00	20.00	17.00	17.00	17.00	18.00	25.00
24	24.00	19.00	18.00	16.00	16.00	18.00	24.00
25	25.00	19.00	16.00	16.00	16.00	15.00	25.00
26	25.00	19.00	17.00	17.00	17.00	16.00	25.00
27	25.00	19.00	17.00	18.00	17.00	18.00	25.00
28	25.00	17.00	17.00	18.00	16.00	18.00	25.00
29	20.00	12.00	13.00	13.00	13.00	14.00	20.00
30	22.00	16.00	14.00	11.00	12.00	15.00	22.00
31	26.00	19.00	16.00	18.00	16.00	17.00	26.00
32	27.00	20.00	17.00	18.00	18.00	18.00	27.00
33	21.00	12.00	15.00	11.00	15.00	12.00	21.00
34	22.00	19.00	18.00	18.00	16.00	18.00	22.00
35	28.00	20.00	19.00	19.00	18.00	20.00	28.00
36	25.00	20.00	17.00	18.00	18.00	18.00	25.00
37	28.00	20.00	16.00	18.00	17.00	17.00	28.00

38	27.00	20.00	16.00	18.00	17.00	17.00	27.00
39	21.00	15.00	11.00	15.00	14.00	14.00	21.00
40	26.00	19.00	17.00	16.00	17.00	18.00	26.00
41	26.00	19.00	16.00	17.00	17.00	16.00	26.00
42	17.00	14.00	13.00	15.00	13.00	15.00	17.00
43	24.00	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00	24.00
44	19.00	16.00	13.00	12.00	16.00	18.00	19.00
45	17.00	13.00	14.00	14.00	14.00	15.00	17.00
46	20.00	17.00	14.00	14.00	13.00	14.00	20.00
47	23.00	13.00	16.00	16.00	16.00	14.00	23.00
48	21.00	13.00	15.00	15.00	16.00	15.00	21.00
49	20.00	16.00	17.00	13.00	15.00	13.00	20.00
50	27.00	19.00	18.00	18.00	17.00	18.00	27.00
51	26.00	18.00	18.00	19.00	20.00	16.00	26.00
52	23.00	14.00	13.00	15.00	13.00	13.00	23.00
53	21.00	18.00	15.00	15.00	13.00	13.00	21.00
54	27.00	20.00	17.00	17.00	17.00	18.00	27.00
55	27.00	17.00	17.00	18.00	18.00	18.00	27.00
56	22.00	13.00	13.00	14.00	11.00	16.00	22.00
57	25.00	20.00	16.00	19.00	17.00	18.00	25.00
58	21.00	15.00	13.00	13.00	14.00	16.00	21.00
59	27.00	20.00	17.00	19.00	18.00	19.00	27.00
60	24.00	19.00	18.00	17.00	17.00	18.00	24.00
61	25.00	19.00	16.00	16.00	17.00	17.00	25.00
62	25.00	19.00	17.00	17.00	17.00	18.00	25.00
63	18.00	16.00	16.00	11.00	16.00	16.00	18.00
64	26.00	19.00	19.00	18.00	19.00	18.00	26.00
65	21.00	16.00	14.00	13.00	11.00	13.00	21.00
66	26.00	20.00	15.00	17.00	17.00	16.00	26.00
67	22.00	17.00	13.00	19.00	17.00	17.00	22.00
68	26.00	20.00	17.00	18.00	18.00	17.00	26.00
69	18.00	14.00	14.00	14.00	17.00	18.00	18.00
70	26.00	18.00	18.00	16.00	17.00	19.00	26.00
71	22.00	18.00	16.00	18.00	16.00	16.00	22.00
72	27.00	18.00	17.00	18.00	18.00	17.00	27.00
73	24.00	14.00	16.00	18.00	17.00	18.00	24.00
74	25.00	14.00	12.00	15.00	14.00	12.00	25.00
75	23.00	19.00	14.00	15.00	15.00	14.00	23.00
76	25.00	19.00	16.00	14.00	17.00	14.00	25.00
77	22.00	16.00	14.00	12.00	16.00	15.00	22.00

78	26.00	18.00	15.00	15.00	16.00	15.00	26.00
79	25.00	17.00	12.00	14.00	10.00	13.00	25.00
80	18.00	14.00	16.00	10.00	14.00	13.00	18.00
81	24.00	18.00	16.00	15.00	16.00	16.00	24.00
82	22.00	17.00	10.00	14.00	13.00	14.00	22.00
83	26.00	12.00	16.00	12.00	13.00	15.00	26.00
84	23.00	14.00	11.00	15.00	13.00	14.00	23.00
85	20.00	16.00	16.00	15.00	15.00	16.00	20.00
86	23.00	15.00	12.00	15.00	13.00	14.00	23.00
87	20.00	15.00	14.00	13.00	13.00	12.00	20.00
88	25.00	19.00	16.00	19.00	16.00	18.00	25.00
89	23.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	23.00
90	29.00	15.00	15.00	18.00	18.00	19.00	29.00



Lampiran IV

Hasil Uji Karakteristik

Jenis_kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	33	36.7	36.7	36.7
Perempuan	57	63.3	63.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 20 tahun	19	21.1	21.1	21.1
21-40 tahun	45	50.0	50.0	71.1
41-60 tahun	21	23.3	23.3	94.4
> 60 tahun	5	5.6	5.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/MI	4	4.4	4.4	4.4
SMP/MTs	12	13.3	13.3	17.8
SMA/SMK	45	50.0	50.0	67.8
Diploma/Sarjana	29	32.2	32.2	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Lamanya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 tahun	10	11.1	11.1	11.1
2-3 tahun	16	17.8	17.8	28.9
3-4 tahun	29	32.2	32.2	61.1
> 4 tahun	35	38.9	38.9	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Petani	3	3.3	3.3	3.3
PNS	29	32.2	32.2	35.6
Pegawai Swasta	26	28.9	28.9	64.4
Wiraswasta	32	35.6	35.6	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp 500.000	17	18.9	18.9	18.9
Rp 500.100 - Rp 1.500.000	42	46.7	46.7	65.6
Rp 1.500.100 - Rp 2.500.000	19	21.1	21.1	86.7
> Rp 2.500.100	12	13.3	13.3	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Intensitas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2 kali	24	26.7	26.7	26.7
3 kali	29	32.2	32.2	58.9
> 4 kali	37	41.1	41.1	100.0
Total	90	100.0	100.0	

Lampiran V

Hasil Uji Validitas dan reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	26

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas1	3.56	.766	90
Kualitas2	4.17	.864	90
Kualitas3	3.56	.836	90
Kualitas4	3.78	.731	90
Kualitas5	4.29	.986	90
Kualitas6	4.11	.867	90
Citra1	4.18	.907	90
Citra2	4.24	.987	90
Citra3	4.14	.955	90
Citra4	4.06	.891	90
Percaya1	3.90	.654	90
Percaya2	3.73	.818	90
Percaya3	3.79	.880	90

Percaya4	3.98	.793	90
Komitmen1	4.16	.947	90
Komitmen2	4.04	.947	90
Komitmen3	3.92	.738	90
Komitmen4	3.53	.782	90
Penanganan1	3.89	.694	90
Penanganan2	4.11	.905	90
Penanganan3	3.84	.733	90
Penanganan4	3.71	.838	90
Kepuasan1	3.87	.796	90
Kepuasan2	3.97	.726	90
Kepuasan3	4.30	.880	90
Kepuasan4	3.70	.841	90

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kualitas1	98.97	119.696	.332	.886
Kualitas2	98.36	118.322	.360	.886
Kualitas3	98.97	116.931	.454	.884
Kualitas4	98.74	121.226	.254	.888
Kualitas5	98.23	114.338	.500	.883
Kualitas6	98.41	116.559	.456	.884
Citra1	98.34	115.756	.475	.883
Citra2	98.28	115.529	.441	.884
Citra3	98.38	116.530	.408	.885
Citra4	98.47	114.881	.532	.882
Percaya1	98.62	120.350	.353	.886
Percaya2	98.79	116.168	.511	.882
Percaya3	98.73	116.849	.432	.884
Percaya4	98.54	117.689	.438	.884
Komitmen1	98.37	113.358	.575	.881

Komitmen2	98.48	113.601	.562	.881
Komitmen3	98.60	117.209	.507	.883
Komitmen4	98.99	120.236	.292	.887
Penanganan1	98.63	118.190	.475	.884
Penanganan2	98.41	115.391	.496	.883
Penanganan3	98.68	117.929	.464	.884
Penanganan4	98.81	115.099	.559	.881
Kepuasan1	98.66	117.936	.421	.885
Kepuasan2	98.56	117.261	.513	.883
Kepuasan3	98.22	115.298	.517	.882
Kepuasan4	98.82	116.440	.480	.883



Lampiran VI

Hasil Uji Asumsi Klasik

R	R Square	Adjusted R-square	Std. Error of the Estimate
0,799 ^a	0,639	0,618	1,28861

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	247.016	5	49.403	29.752	.000 ^a
Residual	139.484	84	1.661		
Total	386.500	89			

a. Predictors: (Constant), Penanganan, Kualitas, Citra, Percaya, Komitmen

b. Dependent Variable: Kepuasan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,476	1,274		1,159	0,250
	Kualitas layanan	0,004	0,070	0,006	0,059	0,953
	Citra lembaga	0,024	0,077	0,028	0,309	0,758
	Rasa percaya	0,272	0,102	0,262	2,653	0,010
	Komitmen	0,322	0,098	0,343	3,291	0,001
	Penanganan komp.	0,299	0,113	0,296	2,654	0,010

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

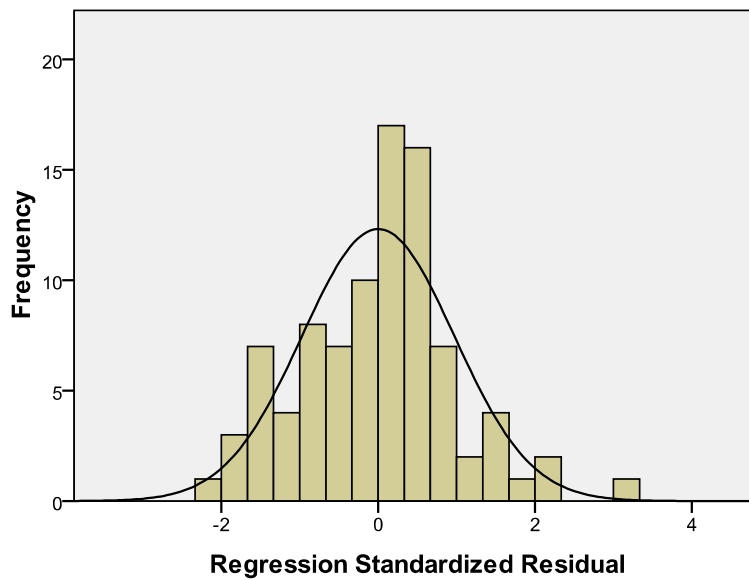
		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.25189395
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.702
Asymp. Sig. (2-tailed)		.709

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

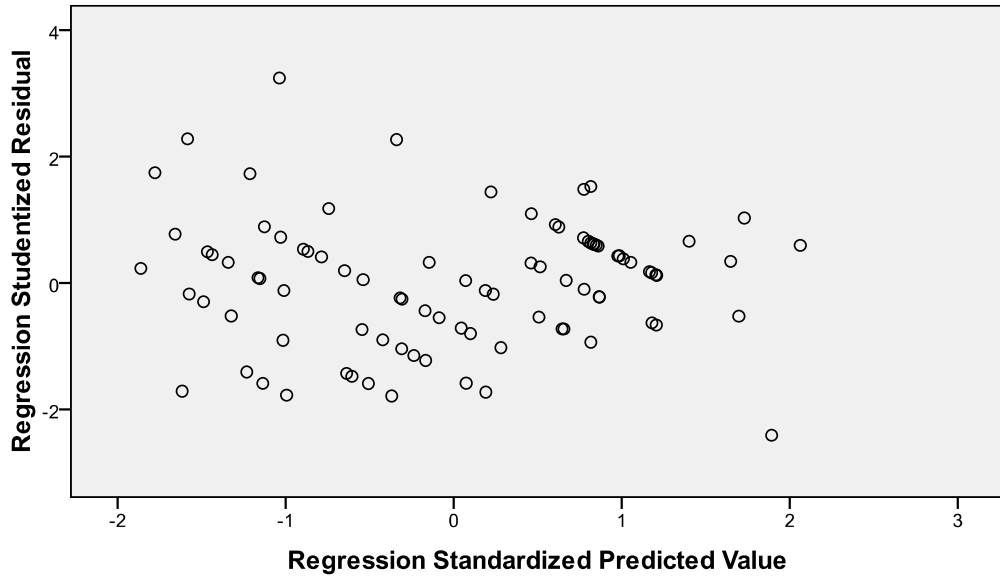
Histogram

Dependent Variable: Kepuasan



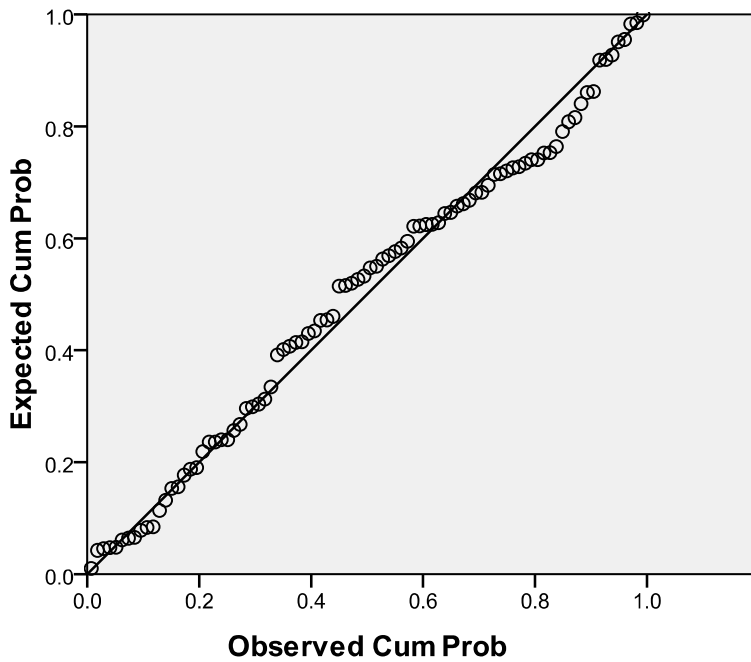
Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan



Lampiran VII

Deskripsi BMT ANFA'

1. Sejarah Berdirinya BMT ANFA'

Nama Lembaga	: Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT ANFA'
Motto	: "Berebel Syariah, Menuai Barokah"
Berdiri	: 1 Januari 2002
Badan Hukum	: 209 / BH / II / 2003
NPWP	: 21010803524000

Dilihat secara sepintas Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan Lembaga Keuangan yang mirip dengan bank, dimana ia dapat mengumpulkan dana dari masyarakat dengan peroduk simpanan tabungannya, lalu menyalurkan dana tersebut melalui pembiayaan-pembiayaannya. Namun karena landasan filosofi dan ruang lingkup kerjanya berbeda jauh dari bank, maka BMT merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang memiliki karakteristik tersendiri, walaupun BMT berbadan hukum koperasi, tetapi secara filosofi dan tujuannya pun berbeda dengan koperasi-koperasi yang ada sebelumnya dan menggunakan prinsip konvensional.

BMT ANFA' dibentuk oleh sekelompok aktivis yang tergabung dalam mejelis Nahdlatul Ulama MCW Kecamatan Secang. Berebel dengan modal yang tidak besar, pengalaman yang sangat minim, tidak mengurangi tekad para aktivis ini untuk mendirikan koperasi berbasis syariah. Pada tanggal 28 Februari 2003 BMT ANFA' mendapatkan status badan hukum No. 209/BH/II/2003 dari Departemen Koperasi.

Berkat ketekunan serta keyakinan, kini BMT ANFA' telah memiliki lebih dari empat ribu anggota. Pada tanggal 1 Juni 2013, BMT membuka kantor cabang yang pertama.¹

2. Visi dan Misi

a. Visi

"Maju Bersama Mersaih Sukses Dunia Akherat"

¹ Hasil wawancara dengan Manajer BMT ANFA', Kamis, 16 Mei 2013

- b. Misi
 - 1) Mendorong terciptanya ekonomi kerakyatan.
 - 2) Membuka lapangan pekerjaan.
 - 3) Mensejahterakan anggota.
 - 4) Professional dan amanah dalam melayani anggota.
- 3. Status dan Badan Hukum BMT ANFA'
 - a. Badan Hukum BMT ANFA'
 - 1) BMT ANFA' berbadan hukum No. 209/BH/II/2003 tanggal 28 Februari 2003.
 - 2) Akta Perubahan KJKS BMT ANFA' No. 209a/BH/PAD/26/XI/2012 tanggal 28 Januari 2012.
 - 3) KJKS BMT ANFA' di bawah naungan NU MCW Kecamatan Secang.
 - b. BMT ANFA' dapat dikembangkan dengan proses legilitas hukum:
 - 1) Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berada di bawah pengawasan PINBUK, berdasarkan Naskah Kerjasama PINBUK dengan PHBK-Bank Indonesia.
 - 2) Berdasarkan hukum koperasi:
 - a) Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSU Syariah)
 - b) Koperasi serba Usaha Syariah (KSU Syariah) dan Koperasi Unit Desa Syariah (KUD Syariah)
 - c) Unit otonom dari koperasi seperti KUI dan lainnya.
- 4. Jenis Produk BMT ANFA'

Usaha BMT ANFA' bergerak di bidang keuangan. Adapun jenis kegiatan atau usaha yang dilakukan BMT ANFA' adalah memobilisasi simpanan sukarela dari anggota yang berbentuk simpanan sukarela wadiah yad al dhomanah dan mudharabah serta memperikan pembiayaan kepada mereka yang memiliki usaha dengan prinsip bagi hasil.

- a. Produk Pengumpulan Dana BMT ANFA'

- 1) Simpanan Manasuka

Simpanan ini memudahkan dalam bertransaksi syariah dengan setoran awal minimal Rp 10.000 dan setoran awal minimal Rp 10.000 juga.

2) Deposito Mudharabah

a) Deposito ANFA' 3 BULAN

Adalah simpanan berjangka dengan akad bagi hasil yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati yaitu 3 bulan.

b) Deposito ANFA' 6 BULAN

Adalah simpanan berjangka dengan akad bagi hasil yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati yaitu 6 bulan.

c) Deposito ANFA' 12 BULAN

Adalah simpanan berjangka dengan akad bagi hasil yang penarikannya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati yaitu 12 bulan.

3) Haji Mudharabah

Merupakan sarana penyimpanan dana yang dipergunakan untuk membantu mempersiapkan biaya keberangkatan haji dengan cara menabung. Sangat cocok bagi umat Islam yang telah siap untuk melaksanakan ibadah haji.

4) Arisan Mudharabah

Merupakan simpanan yang diwajibkan bagi anggota yang ikut dalam arisan ANFA'. Anggota menyotor pembayaran arisan setiap bulan dan akan dibuka setiap bulannya juga.

5) Tarbiyah Mudharabah

Merupakan simpanan pendidikan khusus untuk siswa sekolah. Hampir sama dengan simpanan manasuka, penyetoran uang dapat dilakukan kapan saja, akan tetapi penarikan hanya boleh dilakukan ketika tahun ajaran baru.

6) Qurban Mudharabah

Merupakan simpanan yang dirancang untuk para anggota yang berniat melaksanakan ibadah qurban. Setoran dapat dilakukan kapan saja dan penarikan hanya boleh dilakukan menjelang datangnya ibadah qurban.

b. Produk Penyaluran Dana BMT ANFA'

1) Pembiayaan Modal Kerja

BMT ANFA' menawarkan kerjasama bagi mitra yang membutuhkan penguatan modal untuk pengembangan usaha dengan tingkat keuntungan yang baik. Pembiayaan ini menggunakan prinsip *mudharabah*, dimana BMT ANFA' menyetorkan tambahan modal kerja untuk usaha. Dari keuntungan usaha yang dibiayai tersebut, BMT ANFA' mendapatkan bagian sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.

2) Pembiayaan ANFA' Multi Jasa

BMT ANFA' menawarkan kerjasama bagi mitra dalam bentuk multijasa dengan pembiayaan sistem sewa yang telah disepakati bersama dengan pengembalian secara angsuran, antara lain :

- a) Biaya Sekolah
- b) Biaya Rumah Sakit, dan lain-lain

Selanjutnya pembiayaan ini dengan sistem sewa sebesar biaya jasa ditambah dengan ujarah/jasa yang telah disepakati bersama dengan jangka waktu tertentu yang selanjutnya diadakan dengan prinsip ijarah multijasa.

3) Pembiayaan ANFA' Sewa

BMT ANFA' menawarkan kerjasama dalam bentuk sewa-menyewa atas manfaat suatu barang dan /atau jasa antara obyek sewa dengan penyewa untuk mendapatkan imbalan jasa (ujrah) bagi pemilik obyek sewa, untuk sewa menyewa antara lain :

- a) Sewa rumah
- b) Sewa ruko / tempat usaha, dan lain-lain

Selanjutnya pembiayaan ini dengan sistem sewa menyewa barang sebesar harga pokok sewa barang ditambah dengan ujarah / jasa yang telah disepakati bersama dengan jangka waktu tertentu yang selanjutnya di akad kan dengan prinsip ijarah.

BIOGRAFI TOKOH

Dr. Muhammad Fakhri Husein, M.Si, lahir dan dibesarkan di Pekanbaru, Riau, menyelesaikan pendidikan SD – SMEA nya di kota yang sama. Sedangkan pendidikan akuntansinya diselesaikan pada Mei 1998. Pada Mei 2003 beliau menyelesaikan Program Magister Sains di Universitas Gajah Mada. Di bidang organisasi, pernah mengikuti *International Study Meeting about Junior red Cross* di Jepang pada tahun 1989. Februari 2009 lulus Program S3 Akuntansi di UGM. Untuk saat ini beliau adalah staf pengajar di beberapa Perguruan Tinggi Yogyakarta.

Prof. Dr. H. Imam Ghozali, M.Com, Akt, adalah Guru Besar Ilmu Akuntansi pada Fakultas ekonomi Universitas diponegoro. Menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi di Universitas Gajah Mada (1985). Pendidikan S2 diselesaikan di University of New South Wales, Sydney, Australia (1990) dan pendidikan S3 (Ph.D) bidang Management Accounting diselesaikan di University of Wollongong, Australia (1992 – 1995).

Sebagai dosen tetap pada Fakultas Ekonomi UNDIP, dosen tidak tetap di Program Magister Manajemen Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto, dosen tidak tetap Program S3 Akuntansi di Universitas Persada Indonesia Y. A. I, Jakarta, serta menjadi dosen tidak tetap Program Magister Akuntansi Universitas Padjadjaran, Bandung. Sejak tahun 1999 sampai sekarang menjadi staf ahli Komisaris PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah.

Drs. Krismiaji, M.Sc. Akuntan, adalah staf pengajar pada Akademi Akuntansi YKPN dan STIE Drs. Krismiaji, M.Sc. Akuntan, adalah staf pengajar pada Akademi Akuntansi YKPN dan STIE YKPN Yogyakarta. Memperole gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi dari Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, dan Master of Science dari Business and Economic College, University of Kentucky, Lexington, U. S. A. pada tahun 1995. Selain aktif sebagai pengajar, juga aktif sebagai staf pada kantor konsultan PT Catur Mitra Lestari, Surabaya.

Curriculum Vitae (CV)

Nama : Isna Zahroyani Asifah
Tempat/ Tanggal Lahir : Magelang, 15 November 1989
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Pucang Gunung, RT/RW 02?III No. 175, Pucang,
Secang, Magelang, 56195
No. HP : 085643013272

Riwayat Pendidikan

1994 – 1996 : TK Saraswati Pirikan
1996 – 2002 : SDN Pucang 02
2002 – 2005 : SMPN 11 Magelang
2006 – 2009 : MA Nurul Ummah Kotagede
2009 – 2013 : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta