

**ANALISIS PENGARUH CITRA LEMBAGA, KUALITAS
PELAYANAN, DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING
(STUDI KASUS PADA MITRA PEMBIAYAAN PRODUKTIF BMT
BERINGHARJO)**



SKRIPSI

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

Oleh:

PANGONDIAN HARAHAHAP

09390122

PEMBIMBING:

- 1. JOKO SETYONO, SE., M.Si.**
- 2. DIAN NURIYAH SOLISSA, SHL., M.Si.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM
UIN SUNANKALIJAGA
YOGYAKARTA
2013**

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dimensi citra lembaga, kualitas pelayanan dan kedekatan emosional dengan dimensi kepuasan sebagai moderasi dapat mempengaruhi loyalitas mitra pembiayaan produktif BMT Beringharjo. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra pembiayaan produktif BMT Beringharjo yang terdapat di pasar tradisional Beringharjo Yogyakarta. Adapun sampel penelitian merupakan 100 orang mitra pembiayaan produktif yang diambil dari jumlah keseluruhan populasi dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*, yakni dengan pendekatan *Purposive Sampling*. Penetapan kriteria mitra yang diambil sebagai sampel merupakan mitra yang berumur di atas 17 tahun. Penelitian ini menggunakan dua pengujian regresi, yakni regresi berganda sebelum dilakukan moderasi dan regresi berganda dengan melibatkan variabel independen yang telah dimoderasi.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan persamaan regresi sebelum di moderasi sebagai berikut: $Y = 0,382 + 0,231 (CL) + 0,238 (KP) + 0,680 (KE)$, serta persamaan regresi setelah dimoderasi sebagai berikut: $Y = -1,888 + 0,323 (CL) - 1,091 (KP) + 1,911 (KE) + 1,020 (KMP) - 0,033 (Mod_1) + 0,102 (Mod_2) - 0,132 (Mod_3) + e$. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan seluruh variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi tanpa moderasi tidak terjadi masalah asumsi klasik, namun setelah dilakukan pengujian moderasi terjadi multikolonieritas. Namun demikian, banyak pendapat yang mengatakan bahwa masalah multikolonieritas pada moderasi bukanlah masalah serius dan merupakan hal yang biasa terjadi. Berdasarkan hasil analisis dari pengujian, adapun urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kedekatan emosional dengan koefisien regresi sebesar 0,680, lalu variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,238. Variabel-variabel yang telah melalui moderasi seperti kedekatan emosional memiliki koefisien 0,132, koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,102, serta moderasi variabel citra lembaga sebesar 0,033. Namun demikian, berdasarkan hasil pengujian tingkat signifikansi variabel citra lembaga dimoderasi oleh kepuasan menunjukkan nilai sebesar 0,642 yang artinya tidak terdapat signifikansi terhadap loyalitas, begitu pun dengan variabel kualitas pelayanan moderasi kepuasan yang memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,081. Secara umum, tidak berpengaruhnya variabel citra lembaga dan kualitas pelayanan termoderasi pada penelitian ini tidak bersifat mutlak, banyak penelitian terdahulu yang menunjukkan hasil berpengaruh antara citra lembaga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas. Meskipun demikian, jika merujuk pada hasil penelitian ini BMT Beringharjo tetap perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh mitra pembiayaan produktif serta perlu memperbaiki hal-hal yang dianggap mitra masih kurang.

Kata kunci: *mitra pembiayaan produktif, citra lembaga, kualitas pelayanan, kedekatan emosional, kepuasan, loyalitas.*



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Pangondian Harahap
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 : Pangondian Harahap
NIM : 09390122
Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating. (Studi Kasus pada Mitra Pembiayaan Produktif BMT Beringharjo Yogyakarta)**

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 kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Rajab 1434 H
28 Mei 2013 M

Pembimbing I

Joko Setyono, S.E., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudara Pangondian Harahap

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 Saudari:

Nama : Pangondian Harahap

NIM : 09390122

Judul Skripsi : **Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, dan Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating. (Studi Kasus pada Mitra Pembiayaan Produktif BMT Beringharjo Yogyakarta)**

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 kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Rajab 1434 H

28 Mei 2013 M

Pembimbing II

Dian Nuriyah Solissa, SHL., M.Si

NIP. 19840216 200912 2 004

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Pangondian Harahap

NIM : 09390122

Fakultas-Prodi : Syariah dan Hukum-Keuangan Islam

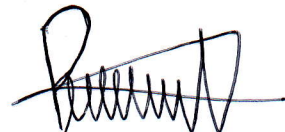
Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**ANALISIS PENGARUH CITRA LEMBAGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING. (STUDI KASUS PADA MITRA PEMBIAYAAN PRODUKTIF BMT BERINGHARJO YOGYAKARTA)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis 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 penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi, dan digunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 28 Mei 2013

Penyusun,



Pangondian Harahap
NIM. 09390122

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor: UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/349/2013

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH CITRA LEMBAGA, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP LOYALITAS DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING. (STUDI KASUS
PADA MITRA PEMBIAYAAN PRODUKTIF BMT BERINGHARJO)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh,

Nama : Pangondian Harahap

NIM : 09390122

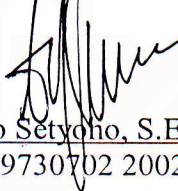
Telah dimunaqasyahkan pada : 10 Juni 2013

Nilai : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Kema Sidang



Joko Setyoho, S.E., M.Si
NIP. 19730702 200212 1 003

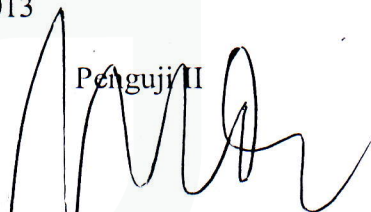
Yogyakarta, 10 Juni 2013

Penguji I



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

Penguji II



Drs. Ibnu Muhdir, M.Ag.
NIP. 19641112 199203 1 0006

UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



DEKAN


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

★ MOTTO ★

Hari Esok itu Tidak Ada !!!



Yang Ada Hanyalah Hari Ini !!!



Oleh Karena Itu, Lakukan Segala Hal yang Terbaik Hari Ini

Agar Meraih Esok Yang Lebih Baik. ✓



~ Pangondian Harahap ~
(Sutan Soripada Harahap)

★ HALAMAN PERSEMBAHAN ★

Dengan Setulus Hati Karya Ini Ku Persembahkan Untuk:

KEDUA ORANG TUA TERCINTA

ADIK-ADIK KU TERCINTA

(SEMANGAT TERUS BUAT KALIAN)

&

SELURUH KELUARGA KU

☾★

I LOVE YOU SO MUCH

MY GRANDFATHER

~ H. Ahmad Muhkim Harahap ~

☾★

(7 September 2012)

Maafkan Segala Khilaf & Kesalahan Cucu Yang Kau Banggakan Ini

Sikap Mu Mendidik Telah Berhasil Membuat Ku Berfikir Tentang Masa Depan & Agama

Meskipun Aku Tumbuh Sebagai Pribadi Yang Keras

Namun Ku Menangis Ketika Mendengar Kabar Bahwa Diri Mu Telah Tiada

MAAFKAN AKU YANG TAK DISAMPING MU KETIKA KAU MENUTUP USIA

MAAFKAN AKU YANG TAK KUASA MEMBISIKKAN KALAMULLAH KETIKA ITU

HANYA DOA YANG DAPAT KU BERIKAN SEBAGAI AMAL JARIYAH UNTUK MU

Aku Begitu Mencintai Mu

DAN AKU LAHIR UNTUK MENJADI GENERASI PENERUS CITA-CITA MU

★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★

~ Pangondian Harahap ~

~ Sutan Soripada Harahap ~

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah, segala puji kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa dicurahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat-sahabatnya, yang telah membimbing kita semua menuju arah kebenaran dan kebahagiaan.

Selama penulisan sekripsi ini saya menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa petunjuk, bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dengan kerendahan hati saya haturkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Musa Asy'ari, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Noorhaidi Hasan, 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 Yogyakarta.
4. Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Dian Nuriyah Solissa, SHI., M.Si. selaku pembimbing II yang dengan kesabaran dan ketulusan selalu memberikan bimbingan, pengarahan dan semangat kepada saya.
5. Segenap dosen Program Studi Keuangan Islam yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi saya.
6. Bapak Bey Arifin, SIP., MM. dan segenap karyawan BMT Beringharjo Yogyakarta lainnya yang telah membantu saya dalam proses pengumpulan data.

7. Sahabat-sahabat ku Koid, Brilian Ulil, Alief, Arman, Dwiki dan segenap rekan-rekan Keuangan Islam angkatan 2009, terima kasih atas persahabatannya selama ini, semoga kita semua selalu diberi kemudahan dalam menggapai cita-cita oleh Allah SWT.
8. Semua pihak Tata Usaha Program Studi Keuangan Islam dan pihak Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah turut memberikan bantuan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Menyadari kelemahan dan kekurangan penulis sebagai manusia biasa ciptaan Allah SWT, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, saya mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah membalas dengan limpahan rahmat dan karunia-Nya atas jasa dan bantuan yang telah diberikan kepada saya. Besar harapan saya, skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi saya sendiri selaku penulis, lembaga tempat dilakukannya penelitian dan para pembaca sekalian.

Yogyakarta, 18 Rajab 1434 H
28 Mei 2013 M

Pangondian Harahap
NIM. 09390122

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 | Ĥā' | Ĥ | 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 | Ḍād | Ḍ | de titik di bawah |
| ط | Ṭā' | Ṭ | Te titik di bawah |
| ظ | Ẓā' | Ẓ | Zet titik di bawah |
| ع | 'Ain | ...' | Koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fā' | F | Ef |
| ق | Qāf | Q | Qi |
| ك | Kāf | K | Ka |
| ل | Lām | L | El |
| م | Mīm | M | Em |
| ن | Nūn | N | En |
| و | 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 diakhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

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

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam 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 |
| فَهِمَّ | 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 يسعي | 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.

| | | |
|-----------|---------|----------------|
| الانتم | 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 أفرود | Ditulis | Żawi al-Furūd |
| اهل السنة | Ditulis | Ahl as-Sunnah |

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| ABSTRAK | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| SURAT PERNYATAAN | v |
| HALAMAN PENGESAHAN | vi |
| MOTTO | vii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN | xi |
| DAFTAR ISI | xvi |
| DAFTAR TABEL | xx |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 13 |
| C. Tujuan Penelitian | 14 |
| D. Manfaat Penelitian | 15 |
| E. Sistematika Pembahasan | 16 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pengertian dan Konsep Pemasaran | 18 |
| 1. Pemasaran secara Umum..... | 18 |
| 2. Pemasaran dalam Islam | 21 |
| B. Karakteristik Jasa dan Pemasaran Jasa | 24 |
| C. Pengertian dan Konsep Pembiayaan secara Umum | 28 |
| D. Syirkah dan Jenisnya | 32 |
| E. Perilaku Konsumen | 36 |

| | |
|--|----|
| 1. Perilaku Konsumen pada Perusahaan..... | 36 |
| 2. Perilaku Konsumen dalam Islam..... | 39 |
| F. Loyalitas | 41 |
| 1. Pengertian Loyalitas | 41 |
| 2. Loyalitas dalam Islam | 43 |
| 3. Urgensi Loyalitas bagi Lembaga Keuangan Syariah | 45 |
| G. Citra (<i>image</i>) | 47 |
| 1. Pengertian dan Citra Perusahaan..... | 47 |
| 2. Citra Perusahaan dalam Islam..... | 51 |
| H. Kualitas Pelayanan | 52 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 52 |
| 2. Pelayanan Menurut Islam..... | 57 |
| I. Kedekatan Emosional..... | 59 |
| 1. Kedekatan Emosional secara Umum..... | 59 |
| 2. Kedekatan Emosional dalam Islam | 61 |
| J. Kepuasan Pelanggan | 64 |
| 1. Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan..... | 64 |
| 2. Kepuasan dalam Ekonomi Islam..... | 67 |
| K. Telaah Pustaka | 70 |
| L. Kerangka Pemikiran Teoritis | 73 |
| M. Hipotesis..... | 74 |
| 1. Pengaruh Citra Lembaga terhadap Loyalitas Mitra | 74 |
| 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Mitra..... | 76 |
| 3. Pengaruh Kedekatan Emosional terhadap Loyalitas Mitra .. | 77 |
| 4. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Mitra..... | 79 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Sifat dan Jenis Penelitian | 85 |
| B. Populasi dan Sampel | 86 |
| C. Teknik Pengumpulan dan Sumber Data..... | 88 |
| 1. Kuesioner | 88 |
| 2. Sumber Data..... | 89 |

| | |
|--|-----|
| D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | 89 |
| 1. Variabel Dependen (terikat) | 90 |
| 2. Variabel Independen (bebas)..... | 91 |
| 3. Variabel Moderasi (<i>moderating variable</i>) | 92 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 93 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 93 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 95 |
| a. Uji Normalitas | 96 |
| b. Uji Multikolinearitas | 96 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 98 |
| 3. Analisis Regresi Linear Berganda dengan Moderasi | 99 |
| 4. Uji Hipotesa | 101 |
| a. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 101 |
| b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) | 102 |
| c. Uji Parsial (Uji t) | 103 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Gambaran Umum Responden | 105 |
| 1. Responden Menurut Umur | 106 |
| 2. Responden Menurut Jenis Kelamin (Gender) | 109 |
| 3. Responden Menurut Status Perkawinan..... | 110 |
| 4. Responden Menurut Pendidikan..... | 112 |
| 5. Responden Menurut Agama | 114 |
| B. Analisis Indeks Tanggapan Responden | 116 |
| 1. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Citra Lembaga..... | 117 |
| 2. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.... | 120 |
| 3. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kedekatan Emosional | 122 |
| 4. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan..... | 125 |
| 5. Indeks Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas..... | 127 |
| C. Hasil Analisis Data | 130 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 130 |
| a. Uji Validitas | 130 |

| | |
|--|------------|
| b. Uji Reliabilitas | 132 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 132 |
| a. Uji Normalitas | 123 |
| b. Uji Multikolinearitas | 133 |
| c. Uji Heteroskedastisitas | 137 |
| 3. Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis..... | 139 |
| a. Pengujian Persamaan tanpa Moderasi..... | 140 |
| 1. Pengujian Regresi..... | 140 |
| 2. Pengujian Hipotesis..... | 141 |
| 3. Kesimpulan Pengujian Hipotesis | 146 |
| b. Pengujian Persamaan dengan Moderasi..... | 150 |
| 1. Pengujian Regresi..... | 150 |
| 2. Pengujian Hipotesis..... | 156 |
| 3. Kesimpulan Pengujian Hipotesis | 163 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 170 |
| B. Keterbatasan Penelitian..... | 171 |
| C. Saran..... | 171 |
| DAFTAR PUSTAKA | 175 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1.1 Kriteria UMKM-RI..... | 6 |
| Tabel 3.1 Jawaban pada Skala Likert | 89 |
| Tabel 4.1 Responden Menurut Umur | 107 |
| Tabel 4.2 Responden Menurut Gender..... | 109 |
| Tabel 4.3 Responden Menurut Status Perkawinan | 111 |
| Tabel 4.4 Responden Menurut Tingkat Pendidikan | 112 |
| Tabel 4.5 Responden Menurut Agama | 115 |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Citra Lembaga..... | 118 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan..... | 121 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kedekatan Emosional | 123 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan..... | 125 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas..... | 128 |
| Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas | 131 |
| Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas..... | 132 |
| Tabel 4.13 Hasil Pengujian Normalitas | 132 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas tanpa Moderasi | 133 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas dengan Moderasi | 134 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi tanpa Moderasi..... | 140 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji R ² tanpa Moderasi..... | 142 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji F tanpa Moderasi | 143 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t tanpa Moderasi..... | 144 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Regesi dengan Moderasi | 151 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji R ² dengan Moderasi..... | 156 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji F dengan Moderasi..... | 157 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji t dengan Moderasi..... | 158 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis..... | 74 |
| Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas tanpa Moderasi | 138 |
| Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas dengan Moderasi..... | 138 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1. Terjemahan Teks Arab..... | I |
| Lampiran 2. Profil BMT dan Data Mitra Pembiayaan Produktif Loyal | II |
| Lampiran 3. Input Kuesioner dan Output Analisis Deskriptif..... | XXI |
| Lampiran 4. Output Analisis Kuantitatif..... | XXVII |
| Lampiran 5. Kuesioner Penelitian | XXXIV |
| Lampiran 6. Nota Dinas | XXXVIII |
| Lampiran 7. Curriculum Vitae | XXXIX |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Ekonomi Islam dengan sistem keuangannya bertujuan mewujudkan tingkat pertumbuhan ekonomi jangka panjang dan memaksimalkan kesejahteraan manusia (*falah*). *Falah* berarti terpenuhinya kebutuhan individu masyarakat dengan tidak mengabaikan keseimbangan makroekonomi (kepentingan sosial), keseimbangan ekologi, dan tetap memperhatikan nilai-nilai keluarga dan norma-norma. Sebagai konsekuensinya, diperlakukan sejumlah etika pokok dalam ekonomi sehingga *falah* itu terwujud.

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

Sistem keuangan Islam yang bebas dari prinsip bunga diharapkan mampu menjadi alternatif terbaik dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Penghapusan prinsip bunga ini memiliki dampak makro yang cukup signifikan, karena tidak hanya berdampak sebatas prinsip investasi langsung yang harus terbebas dari bunga, namun prinsip investasi yang bersifat tidak langsung juga harus terbebas dari bunga. Sistem keuangan Islam yang berpilarkan prinsip bagi hasil sebagai pengganti prinsip bunga, mendudukan lembaga keuangan yang berasaskan Islami tidak hanya sebagai intermediasi keuangan, tetapi lebih kepada lembaga intermediasi investasi yang menguntungkan. Hal ini karena hubungan lembaga keuangan dengan masyarakat lebih dominan pada hubungan pemodal-pengusaha atau modal ventura yang senantiasa bekerja-sama daripada kreditur-debitur. Oleh karenanya, sistem keuangan Islam yang ideal akan ditandai oleh sinergi antara sektor keuangan dengan sektor riil.

Produktifitas sektor riil yang melemah dalam sistem keuangan Islam akan secara langsung dirasakan oleh sektor keuangan karena bagi hasil yang akan diterima oleh lembaga keuangan Islam akan turut menurun. Dampak berikutnya, bagi hasil yang akan diberikan oleh lembaga keuangan Islam kepada pemodal (investor) juga akan ikut menurun. Begitupun sebaliknya, jika sektor riil mengalami peningkatan produksi, maka dampaknya akan secara langsung dapat dirasakan oleh sektor keuangan. Dengan demikian, jika sistem bagi hasil ini dapat

berjalan dengan efisien, maka pertumbuhan ekonomi semu tidak akan terjadi, dan investasi akan menuju pada proyek-proyek yang efisien.²

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu bagian dari lembaga keuangan Islam yang turut berperan bagi kemajuan sektor riil. Lembaga keuangan Islam didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Adapun yang dimaksud prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan lembaga keuangan dengan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Prinsip syariah yang dianut oleh lembaga keuangan syariah dilandasi oleh nilai-nilai keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan (*rahmatan lil 'alamin*).³

Implementasi penerapan prinsip keadilan, kemanfaatan, keseimbangan, dan keuniversalan tersebut dalam skala ekonomi mikro tercermin dari keberadaan BMT. BMT pada dasarnya merupakan lembaga swadaya masyarakat, dalam pengertian didirikan dan dikembangkan oleh masyarakat. Terutama pada awal berdiri, biasanya dilakukan dengan menggunakan sumber daya secara mandiri, termasuk dana atau modal dari masyarakat yang menggagas pendiriannya. BMT dalam hal ini dapat dikatakan sebagai salah satu lembaga keuangan Islam yang memiliki

² Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*, cet. ke-2 (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 6-7.

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, cet. ke-1 (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009), hlm. 35-36.

fungsi mengelola keuangan pada segmen pasar mikro. Sebagaimana sebuah perusahaan *profit oriented* khususnya lembaga keuangan lainnya, BMT menjalankan kegiatan usahanya dengan cara bertindak sebagai lembaga *intermediary* bagi kepentingan unit surplus maupun unit defisit. Secara spesifik, usaha yang dijalankan oleh BMT yakni menghimpun dana dari anggota, untuk kemudian disalurkan kembali kepada anggota lain yang membutuhkan, guna dikelola ke sektor-sektor ekonomi yang halal dan menguntungkan.

Kehadiran BMT bertujuan untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi bagi kesejahteraan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya. Pada dasarnya BMT dapat dikatakan sebagai usaha bisnis berupa lembaga keuangan yang bersifat mandiri dan ditumbuhkembangkan secara swadaya dan dikelola secara profesional oleh anggota yang terlibat dalam kepengurusannya. Dalam aspek hukum di Indonesia, badan hukum yang menjadi pedoman pelaksanaan BMT adalah Undang-Undang Nomor 17 tahun 2012, yang sebelumnya merupakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian. Undang-undang tersebut menyebutkan bahwa koperasi meliputi Koperasi Serba Usaha (KSU) maupun Koperasi Simpan Pinjam (KSP). Berkaitan dengan hal tersebut, BMT yang pada dasarnya merupakan koperasi yang berlandaskan nilai-nilai syariah juga senantiasa mengelola dana yang dimiliki dengan cara menyediakan pinjaman bagi kepentingan sektor riil dan sektor produktif lainnya, seperti pedagang kecil di pasar dan usaha-

usaha produktif lainnya yang berbasis Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).

Pelaku UMKM selama ini umumnya masih sulit meningkatkan kapasitas usaha yang mereka kelola, kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan modal yang dimiliki dan juga akses terhadap lembaga pembiayaan seperti perbankan umum yang cukup sulit untuk dijadikan tempat alternatif mendapatkan modal usaha. Bagi pihak perbankan, sektor UMKM secara umum dinilai kurang *bankable*, yakni tidak memenuhi persyaratan-persyaratan teknis untuk bisa mendapatkan modal dari perbankan. Fakta inilah yang menjadi motivasi bagi BMT untuk terbentuk dan mengelola pasar tingkat mikro yang dapat dikatakan sangat dominan dalam tatanan pelaku usaha di Indonesia.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), UMKM terdiri atas: (1) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. (2) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. (3) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif

yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini.⁴

Adapun kriteria UMKM menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 disajikan pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Kriteria UMKM-RI

| Keterangan | Kriteria | |
|-------------------|-------------------------|---------------------------|
| | Asset | Omset |
| Usaha Mikro | Maks. Rp50.000.000,- | Maks. Rp500 juta |
| Usaha Kecil | >Rp50 juta-Rp500 juta | >Rp500 juta-Rp2,5 milyar |
| Usaha Menengah | >Rp500 juta-Rp10 milyar | >Rp2,5 milyar-Rp50 milyar |

Sumber: www.depkop.go.id

Jumlah UMKM di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) terbilang sangat banyak. Peran UMKM dapat dikatakan sangat dominan dalam pengembangan ekonomi DIY. Jenis UMKM yang dimaksud antara lain adalah seperti pedagang kecil (kaki lima), sentra kerajinan rumahan (*home industry*), serta pedagang-pedagang lain yang lokasi usahanya terkonsentrasi di pasar-pasar tradisional di wilayah DIY. Berdasarkan fakta tersebut, banyak BMT maupun lembaga-lembaga pengelola

⁴ Pasal 1 ayat (1) - (3) Undang-undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

keuangan mikro lainnya baik yang berprinsipkan syariah maupun konvensional turut bersaing dalam memperebutkan pasar sektor usaha rakyat dominan ini.

Pasar Beringharjo adalah salah satu sentral UMKM yang terdapat di Yogyakarta. Di pasar tersebut, saat ini terdapat banyak lembaga keuangan syariah seperti BMT, Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) hingga perbankan umum lainnya yang secara belakangan hadir untuk turut bersaing dalam mengelola kebutuhan pendanaan bagi para pedagang kecil yang berdagang di pasar Beringharjo. Alasan masuknya perbankan umum ke wilayah pasar Beringharjo dapat dikatakan karena pihak pengelola lembaga keuangan seperti perbankan umum mulai menyadari bahwa sektor keuangan mikro ternyata dapat dijadikan wilayah investasi dana pihak ketiga yang sangat menguntungkan.

Berbicara tentang lembaga keuangan yang turut berperan dalam mengelola kebutuhan permodalan para pedagang di pasar Beringharjo, BMT Beringharjo merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang turut serta bersaing memperebutkan pasar jasa keuangan didalamnya. Persaingan yang begitu ketat antar lembaga penyedia jasa keuangan di wilayah pasar Beringharjo menjadikan para *stakeholder* lembaga keuangan mikro BMT Beringharjo mengupayakan berbagai strategi pemasaran guna menarik minat masyarakat untuk menjadi anggota BMT Beringharjo. Strategi pemasaran yang aktif semata-mata dilakukan guna menarik anggota baru seperti pedagang barang-barang sandang, pedagang

barang kebutuhan konsumsi, hingga para pedagang yang bergerak dibidang penjualan barang material yang pada dasarnya sangat membutuhkan pendanaan demi kelangsungan usahanya.

BMT Beringharjo sangat menghargai partisipasi masyarakat untuk bergabung menjadi anggota, baik sebagai anggota penabung, anggota pengguna dana pembiayaan, maupun penabung sekaligus pengguna dana pembiayaan. Berdasarkan ketentuan internal BMT Beringharjo, sebutan mitra bagi anggota secara umum merupakan istilah yang umum digunakan. Istilah ini semata-mata digunakan untuk menjunjung tinggi kesetaraan, bahwa pada dasarnya tidak ada yang berstatus sebagai atasan dan bawahan, semua elemen eksternal yang terkait dengan kehidupan BMT Beringharjo memiliki satu visi dan tujuan jangka panjang yang sama, yakni *Tumbuh Dalam Kebersamaan* sebagaimana motto BMT Beringharjo.⁵

Pasar Beringharjo yang juga menjadi wilayah strategis BMT Beringharjo merupakan pasar terbesar di Yogyakarta. Pasar ini dihuni lebih dari 6000 UMKM, serta 5441 kios yang juga termasuk dalam area Metro Beringharjo⁶. Adapun berdasarkan data terakhir BMT Beringharjo tahun 2012 terdapat sekitar 6250 orang⁷ pedagang di pasar Beringharjo

⁵ Wawancara dengan Bapak Bey Arifin, staf bidang *Research and Development* BMT Beringharjo, Sleman, Yogyakarta, tanggal 12 Desember 2012.

⁶ “Bisnis Indonesia”, <http://www.bisnis-jateng.com/index.php/2011/06/perbankan-agresif-garap-pasar-umkm-di-diy/>, diakses 22 Maret 2013, pukul 22.10 WIB.

⁷ Wawancara dengan Bapak Bey Arifin, staf bidang *Research and Development* BMT Beringharjo, Sleman, Yogyakarta, tanggal 28 Maret 2013.

merupakan mitra BMT Beringharjo. Artinya, dapat dikatakan bahwa hampir 100% pedagang yang terdapat di pasar Beringharjo merupakan pihak-pihak yang mempercayakan BMT Beringharjo sebagai mitra keuangannya, baik sebagai mitra penabung, pembiayaan, maupun mitra yang berperan sebagai mitra penabung sekaligus pembiayaan.

Sebagaimana BMT pada umumnya dalam hal mengelola dana pihak ketiga yang dimiliki, BMT secara umum memiliki berbagai jenis produk yang bersifat pembiayaan, salah satunya adalah pembiayaan produktif. Adapun pembiayaan produktif yakni pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti yang sangat luas, seperti pemenuhan kebutuhan modal untuk meningkatkan volume penjualan dan produksi, pertanian, perkebunan maupun jasa.⁸

BMT Beringharjo dalam mengelola sistem keuangan produktif di pasar Beringharjo dapat dikatakan sebagai salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang juga berperan aktif diantara para pesaingnya sesama lembaga keuangan. Hal ini dapat dibuktikan dengan jumlah mitra pembiayaan produktif BMT Beringharjo yang terbilang cukup banyak. Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor pusat BMT Beringharjo, terdapat sebanyak 772 mitra⁹ atau sekitar 11% dari jumlah populasi pedagang di pasar Beringharjo Yogyakarta merupakan mitra pembiayaan

⁸ Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wat-Tamwil*, cet. ke-3 (Yogyakarta: UII Press, 2011), hlm.166.

⁹ Wawancara dengan Bapak Bey Arifin, staf bidang *Research and Development* BMT Beringharjo, Sleman, Yogyakarta, tanggal 29 Maret 2013.

produktif. Fakta tersebut dapat dilihat pada lampiran II yang berisi data sederhana mengenai mitra pembiayaan produktif yang disalurkan oleh BMT Beringharjo guna pengembangan UMKM di pasar Beringharjo Yogyakarta dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, yakni dari tahun 2010 hingga 2012.

Berdasarkan data pada lampiran tentang data mitra pembiayaan produktif BMT Beringharjo, jika dipahami lebih lanjut maka dapat dikatakan bahwa sebanyak 11% dari jumlah keseluruhan pedagang di pasar Beringharjo Yogyakarta pada dasarnya telah menganggap BMT Beringharjo sebagai lembaga penyedia jasa keuangan mikro yang dapat diandalkan. Artinya, BMT Beringharjo telah dianggap mampu memenuhi kebutuhan permodalan usaha sebagaimana yang diinginkan mitra. Dalam lembaga bisnis jasa keuangan secara umum baik skala mikro maupun makro, aspek kepercayaan di benak anggota maupun nasabah merupakan syarat fundamental yang harus dibangun agar lembaga pengelola jasa keuangan tersebut dapat tetap *survive* di tengah situasi persaingan yang setiap waktu terlihat semakin ketat dan kompetitif. Begitupun bagi para manajer, pihak pengelola lembaga keuangan harus mampu menjaga kepercayaan yang telah diberikan nasabah maupun anggota terhadap lembaga bisnisnya karena dalam hal ini telah dianggap sebagai pihak yang dapat dipercaya mampu mengelola sejumlah dana pihak ketiga yang dimiliki.

Secara umum, setiap pihak yang mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya suatu perusahaan, bahwa semakin lama umur suatu perusahaan maka perusahaan tersebut dapat dikatakan semakin baik. Oleh karena itu, agar suatu perusahaan dapat menempuh umur yang panjang, maka perlu dicarikan suatu solusi agar dapat mewujudkannya. Pada lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT, solusi mutlak yang dimaksud antara lain adalah meningkatkan jumlah anggota, meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga citra perusahaan di mata publik, menjaga hubungan dan emosional secara baik diantara kedua pihak mitra bisnis, serta harus mampu melakukan langkah-langkah tepat lainnya yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi anggota guna berdampak pada peningkatan nilai omzet dari hasil operasionalisasi.¹⁰

BMT Beringharjo merupakan salah satu lembaga jasa keuangan yang tidak terlepas dari ketatnya persaingan antar lembaga keuangan penyedia modal usaha terutama pada wilayah pasar Beringharjo Yogyakarta sebagaimana lokasi penelitian ini. Dalam menanggapi situasi persaingan yang semakin ketat, salah satu upaya yang dilakukan BMT Beringharjo adalah menumbuhkan sikap loyal pada mitra kepada BMT Beringharjo. Membangun sikap loyal pada diri mitra pembiayaan dianggap sebagai solusi penting, karena dengan tumbuhnya sikap loyal di

¹⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*, ed. 1 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm.1.

dalam diri mitra berarti mitra telah mampu bersikap konsisten untuk tetap percaya terhadap kinerja yang diberikan pihak BMT Beringharjo terhadap mitra tersebut.

Berbicara tentang loyalitas, dapat dikatakan bahwa BMT Beringharjo telah memiliki mitra-mitra usaha di pasar Beringharjo yang senantiasa loyal dengan jasa keuangan yang diberikan oleh BMT Beringharjo. Meskipun telah banyak lembaga keuangan sejenis, bahkan lembaga keuangan perbankan umum yang diketahui memiliki kapasitas modal yang lebih besar, situasi tersebut tidak menyurutkan sikap kesetiaan mitra untuk tetap menggunakan jasa permodalan dari BMT Beringharjo, terutama jasa permodalan produktif. Fakta ini menjadi penting untuk diteliti mengingat BMT Beringharjo merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang memberlakukan sistem kredit sangat selektif kepada setiap mitra yang akan mengajukan modal pembiayaan. Namun demikian, banyak mitra yang justru tetap loyal meskipun sistem tersebut telah sejak lama diberlakukan.

Berdasarkan fakta itulah, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti tentang fenomena sikap loyal yang dimiliki oleh mitra pembiayaan produktif BMT Beringharjo ditengah persaingan antar lembaga keuangan mikro hingga makro, serta lembaga keuangan yang berbasis syariah maupun konvensional yang terdapat di pasar Beringharjo Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa loyalitas mitra yang telah dimiliki merupakan sikap dan perilaku yang harus terus diperhatikan, dijaga, serta

dipertahankan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel-variabel yang sekiranya terkait sebagai aspek-aspek pembentuk sikap loyal, untuk kemudian dapat mengetahui aspek apa saja yang paling dominan agar nantinya dapat digunakan bagi BMT Beringharjo dalam mempertahankan perilaku loyal yang terdapat dalam diri mitra pembiayaan produktif.

Dengan demikian, adapun judul yang menjadi fokus penelitian yang diajukan yakni, Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating. (Studi Kasus Pada Mitra Pembiayaan Produktif BMT Beringharjo)

B. Perumusan Masalah

Merujuk latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka poin penelitian yang akan diidentifikasi adalah mengukur loyalitas mitra BMT Beringharjo pengguna produk pembiayaan produktif yang terdapat di pasar Beringharjo Yogyakarta dengan menggunakan kepuasan sebagai variabel moderating. Adapun variabel pengukuran yang digunakan sebagai variabel independen adalah citra lembaga, kualitas pelayanan, kedekatan emosional.

Dengan demikian, masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas ?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas ?

3. Bagaimanakah pengaruh kedekatan emosional terhadap loyalitas ?
4. Bagaimanakah pengaruh citra lembaga dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas ?
5. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas ?
6. Bagaimanakah pengaruh kedekatan emosional dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menguji dan mengetahui pengaruh citra lembaga terhadap loyalitas.
2. Menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas.
3. Menguji dan mengetahui pengaruh kedekatan emosional terhadap loyalitas.
4. Menguji dan mengetahui pengaruh citra lembaga dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas.
5. Menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas.
6. Menguji dan mengetahui pengaruh kedekatan emosional dengan moderasi kepuasan terhadap loyalitas.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan, rujukan, serta acuan bagi semua pihak yang membutuhkan guna pengembangan lebih lanjut.

2. Bagi Lembaga Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif untuk mengetahui faktor yang berpengaruh dominan guna meningkatkan nilai loyalitas mitra, terutama mitra-mitra pengguna produk pembiayaan produktif pada BMT Beringharjo Yogyakarta, baik yang berada di wilayah Pasar Beringharjo yang dalam hal ini merupakan lokasi penelitian maupun bagi mitra pengguna produk pembiayaan produktif di lokasi lainnya, serta mitra-mitra produk pembiayaan lain secara menyeluruh.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini tentunya akan digunakan dalam menambah wawasan akademis, serta diharapkan dapat diterapkan dalam dunia praktis.

4. Bagi Pembaca Umum

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan pengetahuan dalam memahami beberapa indikator variabel yang dapat menjadi pembentuk sikap loyal bagi diri konsumen.

E. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab, yang setiap bab nya terdiri dari beberapa sub bab, antara lain yaitu:

Bab I Pendahuluan:

Dalam bab ini berisi pendahuluan yang merupakan landasan awal dalam melakukan penelitian. Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori:

Bab kedua merupakan landasan teori. Bab ini memaparkan kerangka teoritik, telaah pustaka, kerangka berfikir, dan pengembangan hipotesis yang digunakan.

Bab III Metode Penelitian:

Bab ketiga membahas tentang metode penelitian. Bab ini mengulas definisi operasional variabel, jenis dan sifat penelitian, populasi, serta teknik analisis data yang akan digunakan.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan:

Bab keempat memaparkan tentang gambaran umum responden, indeks tanggapan responden terkait kuesioner, serta membahas analisis pengaruh citra lembaga, kualitas pelayanan, dan kedekatan emosional terhadap loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel moderating. Studi kasus dilakukan pada mitra pembiayaan

produktif BMT Beringharjo yang terdapat di pasar Beringharjo Yogyakarta.

Bab V Penutup:

Bab ini memaparkan kesimpulan dari rumusan masalah dalam penelitian ini, keterbatasan penelitian serta saran dari hasil analisis data yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut ini :

1. Hasil analisis deskriptif tentang penilaian 100 responden yang merupakan mitra pembiayaan produktif BMT Beringharjo, berdasarkan perhitungan nilai indeks tanggap maka respon para responden terhadap variabel citra lembaga, kualitas pelayanan, kedekatan emosional, kepuasan, dan loyalitas mitra di BMT Beringharjo Yogyakarta masuk kedalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat pada tabel-tabel analisis indeks tanggapan responden yang kesemuanya menunjukkan nilai indeks yang tinggi.
2. Analisis kuantitatif variabel penelitian menunjukkan bahwa :
 - a. Tidak terdapat pengaruh yang positif signifikan antara citra lembaga terhadap loyalitas mitra pembiayaan produktif di BMT Beringharjo, dengan demikian hipotesis pertama **tidak terbukti**.
 - b. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas mitra pembiayaan produktif di BMT Beringharjo, dengan demikian hipotesis kedua **terbukti**.
 - c. Terdapat pengaruh yang positif signifikan antara kedekatan emosional terhadap loyalitas mitra pembiayaan produktif di BMT Beringharjo, dengan demikian hipotesis ketiga **terbukti**.

- d. Pada variabel citra lembaga, variabel kepuasan **tidak terbukti** sebagai pemoderasi terhadap loyalitas.
- e. Pada variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan **tidak terbukti** sebagai pemoderasi terhadap loyalitas.
- f. Pada variabel kedekatan emosional, variabel kepuasan **terbukti** sebagai pemoderasi terhadap loyalitas.

B. Keterbatasan Penelitian

Dapat dikatakan bahwa penelitian ini belum sepenuhnya sempurna dan masih memiliki keterbatasan-keterbatasan. Dengan adanya keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya memfokuskan pada 3 dimensi pembentuk loyalitas dengan kepuasan sebagai variabel pemoderasi. Variabel yang dimaksud terdiri dari citra lembaga, kualitas pelayanan, dan kedekatan emosional. Seluruh variabel independen tersebut hanya dapat mempengaruhi variabel dependen loyalitas mitra pembiayaan produktif pada BMT Beringharjo sebesar 69,8%, dan sisanya sebesar 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen dalam penelitian ini. Disamping itu, penelitian ini hanya fokus dilakukan pada wilayah pasar tradisional, yakni pasar Beringharjo Yogyakarta yang dalam hal ini merupakan pasar tradisional terbesar di Yogyakarta.

Keterbatasan lainnya juga terdapat pada saat pengisian kuesioner, meskipun pada kolom jawaban *skala likert* seluruh poin pernyataan diisi

dengan baik sesuai keinginan responden dan pada nilai indeks menunjukkan hasil penilaian respon yang tinggi, namun pada kolom data pribadi tidak semua responden mau mencantumkan nama dan besaran pendapatan dari hasil usaha mereka. Sebagian dari responden yang bekerja sebagai pedagang di pasar Beringharjo Yogyakarta menganggap hal tersebut adalah privasi yang harus dirahasiakan, sehingga pada proses pengolahan data mengenai responden unsur keterangan data yang terdapat pada kuesioner tidak sepenuhnya dapat diolah. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan para peneliti mampu membuat suatu kuesioner yang sekiranya dapat diisi sepenuhnya oleh para responden. Hal ini semata-mata untuk mempermudah peneliti untuk proses pengolahan data pribadi responden.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka disampaikan beberapa saran yaitu :

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian yang sama dengan penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa citra lembaga, kualitas pelayanan, kedekatan emosional, dan kepuasanlah yang pada akhirnya melahirkan loyalitas. Meskipun dalam penelitian ini citra lembaga terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas, namun perlu adanya kajian lebih lanjut lagi dikarenakan berdasarkan teori yang ada rendahnya pengaruh citra lembaga pada dasarnya juga dapat mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan.

2. Bagi Lembaga Terkait

- Loyalitas pelanggan merupakan suatu sikap yang muncul dari dalam diri konsumen maupun pelanggan untuk tetap bertahan menggunakan produk suatu perusahaan. Bagi BMT Beringharjo hal ini penting untuk dibangun guna mempertahankan dan meningkatkan segmen pasar dalam persaingan antar lembaga keuangan mikro yang semakin ketat. Terdapat banyak hal yang dapat dijadikan instrumen loyalitas mitra, diantaranya adalah citra lembaga, kualitas pelayanan, kedekatan emosional serta peningkatan kepuasan berdasarkan harapan mitra. Untuk melakukan hal ini, maka pada dasarnya karyawan merupakan barisan terdepan dalam perusahaan, oleh karena itu sumber daya manusia (SDM) yang baik sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan.
- Loyalitas mitra pembiayaan produktif sebagaimana tema dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan sikap yang harus dipertahankan agar tetap ada di dalam diri mitra. Oleh karena itu, alangkah baiknya jika pihak BMT Beringharjo mampu memberikan sikap apresiasi yang lebih berupa *award* baik berwujud fisik maupun kemudahan dalam mendapatkan permodalan selanjutnya. Besar kemungkinan bentuk apresiasi ini nantinya akan memberikan dampak yang positif dari mitra pembiayaan produktif terhadap BMT Beringharjo.

3. Bagi Pembaca Umum

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam studi strategi pemasaran. Perbedaan hasil antara satu penelitian dengan penelitian lainnya yang serupa merupakan hal yang wajar. Meskipun demikian, tidak ada hasil penelitian sebagaimana penelitian ini yang hasilnya bersifat mutlak dan berlaku konstan selamanya. Prilaku konsumen yang terus mengalami perubahan secara cepat juga dapat dijadikan suatu alasan bahwa hasil penelitian satu dengan lainnya juga dapat berubah-ubah secara cepat meskipun memiliki tema penelitian yang sama. Oleh karena itu, diperlukan telaah pemikiran yang mendalam dalam membaca suatu hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an:

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Jakarta: Darus Sunnah, 2002.

Buku-Buku:

Bank dan Lembaga Keuangan Syariah

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, cet. ke-1, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2009.

Sudarsono, Heri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah: Deskripsi dan Ilustrasi*, cet. ke-2, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.

Citra Perusahaan

Nova, Firsan, *Crisis: Public Relation: Strategi Perusahaan Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*, cet. ke-1, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011.

Sutojo, Siswanto, *Membangun Citra Perusahaan*, cet. ke-1, Jakarta: Damar Pustaka Mulia, 2004.

Ekonomi Islam dan Ekonomi Makro

Afzalurrahman, *Muhammad sebagai Seorang Pedagang*, Jakarta: Yayasan Swana Bhumi, 1996.

Hasyim, Ahmad Umar, *Menjadi Muslim Kaffah Berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah Nabi SAW*, Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2004.

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

Sudarsono, Heri, *Konsep Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Ekonisia, 2002.

Etika Pelayanan

Kasmir, *Etika Customer Service*, ed. 1, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

Fiqh Muamalah

Ghazaly dkk., *Fiqh Muamalat*, ed. 1, cet. ke-1, Jakarta: Kencana, 2010.

Manajemen dan Manajemen Pemasaran

Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, cet. ke-1, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, alih bahasa English-Indonesia ed. 8, jilid 1, Jakarta: Erlangga, 1999.

Kotler, Philip dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa ed. 12, jilid 1, cet. ke-4, Jakarta: Index, 2009.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa English-Indonesia, ed. 13, Jilid 2, Jakarta: Erlangga, 2009.

Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa English-Indonesia, cet. ke-2, Jakarta: Index, 2007.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.2, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Kasus*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

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

Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, ed.1, cet. ke-1, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Metodologi Penelitian

Asnawi, Nur dan Masyhuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, cet. ke-2, Malang: UIN Maliki Press, 2011.

Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, ed. 1, cet. ke-3, Yogyakarta: BPFE UGM, 2010.

Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, ed. 1, cet. ke-4, Yogyakarta: BPFE, 2011.

Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, *Metode Penelitian Survei*, cet. ke-2, Jakarta: Pustaka LP3ES, 1995.

Perilaku Konsumen

Anto, Hendrie, *Pengantar Ekonomika Mikro Islami*, Yogyakarta: Ekonisia, 2003.

Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, cet. ke-1, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Statistik

Ghazali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2006.

Kuncoro, Mudrajad, *Metode Kuantitatif-Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, ed. ke-3, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2007.

Jurnal:

Japarianto, Edwin, *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya dengan Pemasaran Relasional sebagai*

Variabel Intervening, jurnal Program Studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra Surabaya, vol. 3, no. 1, Maret (2007).

Sugiono, *Konsep, Identifikasi, Alat Analisis dan Masalah Penggunaan Variabel Moderator*, jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol. 1, No.2, Universitas Diponegoro Semarang (2004).

Yudhy, Ferry dan E. Susy Suhendra, *Analisis Pegaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)*, jurnal Pascasarjana Manajemen Perbankan, Universitas Gunadarma Jakarta, (tanpa tahun terbit).

Skripsi dan Tesis:

Bahri, Dinda Monika Mediana, “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank BRI Cabang Pattimura Semarang),” *skripsi* Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang (2010).

Hidayatullah, Andy, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Margirizki Bahagia Yogyakarta,” *skripsi* Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2007).

Riyadi, Hosnan, “Pengaruh Rasio Keuangan Camel Terhadap Penghimpunan Dana Pihak Ketiga dengan Inflasi sebagai Variabel Pemoderasi.” *skripsi* Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2012).

Fauziyah, Nini Nur, “Pengaruh Citra Bank Syariah dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Kantor Kas Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta),” *skripsi* Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2005).

Transtrianingzah, Fia, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo,” *skripsi* Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Syariah STAIN Surakarta (2006).

Widyagami, Arini Piawi, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pembiayaan Musyarakah BMT Beringharjo di Yogyakarta,” *skripsi* Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.

Yuniati, Septiana Purna, “Pengaruh Image, Perspesi Kualitas Pelayanan, dan Harapan Terhadap Loyalitas dengan Variabel Meditasi Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syari'ah Kusumanegara Yogyakarta,” *skripsi* Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2012).

Ariyani, Ferlina, “Membangun Loyalitas Nasabah Melalui Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk,” *tesis* Program Studi Manajemen Universitas Diponegoro Semarang (2008).

Ismawanti, Eryanafita, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemasaran dengan Faktor Lingkungan Sebagai Variabel Moderat (Studi pada Industri Kerajinan Batik di Pekalongan),” *tesis* Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro Semarang (2008).

Rachmasari, “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus: Bank Mandiri (Persero) Eks. BDN Bangkok Plaza Semarang),” *tesis* Program Studi Manajemen, Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang (2001).

Undang-Undang:

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).

Website:

_____, <http://www.bisnisjateng.com/index.php/2011/06/perbankan-agresif-garap-pasar-umkm-di-diy/>, diakses 2013.

_____, http://ariefroean.blogspot.com/2012/02/metode-analisis-kuantitatif_13.html, diakses 2013.

_____, <http://rayditch.wordpress.com/2009/12/29/5-tingkatan-ukhuwah/>, diakses 18 Juni 2013, pukul 21.10 WIB.

Sari, Yona Yulia, “Pengaruh Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada PT. Garuda Indonesia Cabang Padang),” <http://repository.unand.ac.id/13004/>, diakses 2013.

Lain-Lain:

Sumber wawancara dengan Bapak Bey Arifin, staf bidang *Research and Development* BMT Beringharjo, Sleman, Yogyakarta, 2012-2013.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Terjemahan Teks Arab

| No. | Halaman | Footnote | Terjemahan |
|-----|---------|----------|--|
| 1 | 22 | 8 | Wahai orang-orang yang beriman !. Janganlah kamu saling memakan harta sesama mu dengan jalan yang bathil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh diri mu. Suungguhnya Allah Maha Penyayang kepada mu. |
| 2 | 22 | 9 | Dan Kami tidak mengutus rasul-rasul sebelum mu (Muhammad), melainkan mereka pasti memakan makanan dan berjalan di pasar-pasar. Dan Kami jadikan sebagian kamu sebagai cobaan bagi sebagian yang lain. Maukah kamu bersabar ?. Dan Tuhan mu Maha Melihat. |
| 3 | 22 | 10 | Wahai orang-orang yang beriman !. Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat), dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan. |
| 4 | 22 | 11 | Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain. |
| 5 | 44 | 34 | Wahai orang-orang yang beriman ! Janganlah kamu menjadikan orang Yahudi dan Nasrani sebagai teman setia (mu); mereka satu sama lain saling melindungi. Barang siapa diantara kamu yang menjadikan mereka teman setia, maka sesungguhnya dia termasuk golongan mereka. Sungguh, Allah tidak memberi petunjuk kepada orang yang zalim. |
| 6 | 44 | 36 | Allah pelindung orang yang beriman. Dia mengeluarkan mereka dari kegelapan kepada cahaya (iman). Dan orang-orang yang kafir, pelindung-pelindungnya adalah setan, yang mengeluarkan mereka dari cahaya kepada kegelapan. Mereka adalah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya. |
| 7 | 51 | 42 | Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Islam); (sesuai) fitrah Allah disebabkan Dia telah menciptakan manusia menurut (fitrah) itu. Tidak ada perubahan pada ciptaan Allah. (itulah) agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. |
| 8 | 57 | 47 | Dan (ingatlah) ketika Tuhan mu berfirman kepada para malaikat, "Aku hendak menjadikan khalifah di bumi." Mereka berkata, "Apakah Engkau hendak menjadikan orang yang merusak dan menumpahkan darah disana, sedangkan kami bertasbih memuji-Mu dan menyucikan nama-Mu?" Dia berfirman, "Sungguh, Aku mengetahui apa yang kamu tidak ketahui." |

| | | | |
|----|----|----|---|
| 9 | 58 | 48 | Wahai orang-orang yang beriman !. Infakkanlah sebagian dari hasil usaha mu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk mu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya. |
| 10 | 58 | 49 | Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitar mu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. |
| 11 | 63 | 53 | Dan taatilah Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berselisih, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan kekuatanmu hilang dan bersabarlah. Sungguh, Allah beserta orang-orang sabar |
| 12 | 68 | 58 | Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan. |
| 13 | 69 | 61 | Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena) kamu menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab Beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang yang fasik. |
| 14 | 69 | 62 | Dan Dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di bumi dan Dia mengangkat (derajat) sebagian kamu diatas yang lain, untuk menguji mu atas karunia yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat memberi hukuman dan sungguh, Dia Maha Pengampun, Maha Penyayang. |

Lampiran 2. Profil BMT Beringharjo dan Data Mitra Pembiayaan Produktif Loyal.

A. Profil Singkat *Baitul Maal wat-Tamwil Beringharjo*

1. Sejarah Singkat

Berdirinya *Baitul Maal wat Tamwil Beringharjo* (dahulu BMT Bina Dhuafa Beringahrjo/BDB) bermula dari digelarnya Pendidikan dan Latihan Manajemen Zakat, Infaq dan Sedekah (Diklat ZIS) dan Ekonomi Syariah di Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Amanah Ummah di Leuwiliang,

Bogor, Jawa Barat pada tanggal 1-5 September 1994. Dari diklat tersebut, kemudian tanggal 2-6 November 1994 di Semarang digelar pula Diklat yang sama sekaligus sebagai tonggak awal terbentuknya Forum Ekonomi Syariah (FES), dimana kedua Diklat tersebut diprakarsai oleh Dompot Dhuafa (DD) Republika dan Asosiasi Bank Perkreditan Rakyat Syariah se-Indonesia (ASBISINDO). Adapun Diklat ketiga diadakan di Yogyakarta pada tanggal 5-11 Januari 1995.

Dari ketiga Diklat tersebut beberapa peserta kemudian ikut magang dan diberi kesempatan untuk mendirikan BMT yang dimodali oleh Dompot Dhuafa Republika. Dra. Mursida Rambe dan Ninawati, SH adalah dua orang peserta yang mengikuti ketiga Diklat tersebut. Seusai keduanya mengikuti Diklat mereka kemudian mengikuti magang di BPRS Margi Rizki Bahagia di Bilangan Bantul, Yogyakarta. Selepas magang kedua orang aktivis ini mulai melakukan *survey* pasar, lokasi, *lobby-lobby* dan persiapan lainnya untuk mendirikan BMT yang pada waktu itu baru pertama kali ada di Yogyakarta.

Dengan keteguhan hati kedua akhwat tersebut dan di-*support* oleh Dompot Dhuafa Republika, maka berjalamlah proses pematangan BMT Bina Dhuafa Beringharjo. Bermodalkan niat baik untuk melakukan perubahan bagi para kaum dhuafa dan semangat yang pantang menyerah, akhirnya Dra. Mursida Rambe dan Ninawati, SH berhasil mendirikan BMT Beringharjo pada tanggal 31 Desember 1994 di serambi Masjid Muttaqien Pasar Beringharjo.

Bermodalkan Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah) keduanya mulai membangun BMT dengan keikhlasan dan keterbatasan. Keduanya tetap menyadari bahwa membangun kepercayaan dari masyarakat dengan prinsip kejujuran dan komitmen untuk tetap bisa membantu masyarakat kecil

bukanlah pekerjaan yang mudah. Meskipun demikian, disatu sisi mereka juga menyadari bahwa setiap langkah baik yang dilakukan ummat untuk kemaslahatan ummat secara luas, niscaya Allah akan meridhoi. Atas dasar itu juga lah, maka mereka semakin meneguhkan keberadaan BMT di hati masyarakat.

Segala sumber daya yang dimiliki pada saat itu serba terbatas. Dalam konteks lain, dapat dikatakan bahwa segalanya sedang dalam kondisi serba darurat. Untuk keperluan administrasi kantor saja, mereka harus meminjam mesin ketik seorang teman kos selama 1 (satu) tahun. Tidak hanya sekedar meminjam mesin ketik, bahkan meja dan kursi pun mereka pinjam dari ruangan takmir Masjid Muttaqien, serta fasilitas telepon mereka pinjam dari seorang sahabat. Pada bulan ketiga pendirian BMT mereka sempat kaget karena mereka mendapat honor sebesar Rp 20.000,- (dua puluh ribu rupiah). Mereka tidak menyangka kalau akhirnya mereka mendapat honor, karena pada dasarnya honor yang mereka dapatkan tersebut merupakan sesuatu yang sebelumnya tidak pernah mereka pikirkan.

Terlepas dari sejarah singkat tentang perintisan diatas, BMT Beringharjo secara informal berdiri pada 31 Desember 1994 dan secara resmi didirikan bersamaan dengan 17 BMT lainnya di Indonesia pada tanggal 21 April 1995 di Yogyakarta oleh Menristek yang ketika itu dijabat oleh Bapak Prof. DR. Ing. BJ. Habibie. Kantor pertama BMT Beringharjo berada di pelataran Masjid Muttaqien Pasar Beringharjo Yogyakarta. Akhirnya pada tahun 1997 BMT Bina Dhuafa Beringharjo memiliki badan hukum Koperasi dengan nomor 157/BH/KWK-12/V/1997. Sejak saat itu hubungan kerja sama dengan Dompot Dhuafa Republika terus terjalin dengan erat, terlebih setelah

adanya *Memorandum of Understanding* (MoU) kedua pada tanggal 10 Maret 2001. Pada saat itu Dompot Dhuafa Republika menyertakan modalnya pada BMT Bina Dhuafa Beringharjo (BMT BDB).

Dukungan dana dari Dompot Dhuafa Republika membuat perkembangan BMT Beringharjo semakin baik. Pada tahun 2003 BMT Beringharjo memiliki kantor kedua yang terletak di jalan Kauman Yogyakarta dengan diperkuat oleh 42 karyawan dan aset per-Maret pada tahun 2003 yang mencapai 5,1 milyar rupiah.

Dipilihnya *brand mark* Bina Dhuafa sebagai implementasi kegelisahan yang sangat tinggi para pendirinya untuk bisa bertindak nyata meningkatkan pemberdayaan ekonomi kelas bawah yang seringkali dimanfaatkan oleh para rentenir dan para pemodal dengan sistem yang tidak benar. Di sisi lain, ketika itu sektor ekonomi kelas bawah ini sering “dianaktirikan” dan dilupakan sehingga tidak digarap oleh bank-bank umum dan konvensional. Kalaupun akhirnya dipegang oleh bank-bank umum yang ada, umumnya para pelaku pasar di sektor ekonomi lemah ini seringkali terbentur oleh peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh bank. Peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh bank tersebut ternyata lebih banyak merugikan masyarakat kelas bawah. Dengan diterapkannya bunga yang sangat tinggi tanpa mau peduli apakah usaha seseorang berjalan atau tidak, tentu akan semakin memberatkan masyarakat dan itu ibarat “gali lubang tutup lubang”.

Dengan motivasi dan komitmen yang besar untuk maju bersama kaum dhuafa, alasan ini kian menjadi prinsip yang terus dipegang dan dijalankan hingga sekarang oleh BMT Beringharjo. Selain sebagai alternatif mitra kerja dalam menjalankan usaha, BMT Beringharjo juga memberikan siraman rohani

kepada segenap anggota ataupun nasabah sehingga diharapkan para pedagang kecil tersebut mampu selamat dalam berusaha di dunia hingga akhirat.

2. Motto, Visi, dan Misi BMT Beringharjo Yogyakarta

a. Motto

“BMT TERKEMUKA MITRA BISNIS BERBASIS SYARIAH”

b. Visi

Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai visi adalah melalui:

1. Sumber Daya Manusia (SDM) yang visioner, kompeten, dan profesional serta memiliki komitmen terhadap nilai-nilai syariah.
2. Pertumbuhan usaha dan perkembangan yang *profitable*.
3. Penerapan sistem manajemen yang berbasis nilai (*value base management*) dan proses bisnis yang *accountable*.
4. Produk syariah yang inovatif.

c. Misi

Adapun misi BMT Beringharjo Yogyakarta adalah:

1. Terus menghidupkan Lembaga Keuangan Syariah yang sehat, berkeadilan, dan menentramkan.
2. Memberi kemanfaatan yang berkelanjutan kepada mitra usaha.

3. Peran dan Tujuan

a. Peran

Peran BMT Beringharjo bagi masyarakat sangat strategis, adapun peran tersebut adalah:

1. Sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS).

2. Lembaga *intermediary* antara *shohibul maal* dengan *mudharib*.
3. Sebagai agen langsung dalam peningkatan kesejahteraan usaha mikro.
4. Lembaga da'wah dalam merubah moral mitra agar lebih amanah dan profesional.
5. Membantu mengembangkan *community development* melalui Zakat, Infak, dan Shadaqah (ZIS).
6. Membantu mengurangi pengangguran.

b. Tujuan

1. Tercapainya hasil usaha yang mampu mendorong perkembangan usaha selanjutnya.
2. Peningkatan produktivitas usaha mitra yang maksimal.
3. Peningkatan kesejahteraan karyawan.

4. Data Kelembagaan

| | |
|---------------------|---|
| Nama KJKS/UJKS | : KJKS BMT BERINGHARJO |
| Nomor Badan Hukum | : 157/BH/KWK-12/V/1997 |
| Tanggal Badan Hukum | : 17 Mei 1997 |
| PAD | : 89/PAD/MENEG.I/X/2006 tertanggal 13 Oktober 2006 |

a. Pengawas Manajemen:

- Drs. H. Syafaruddin Alwi. MS
- Ir.H. Syahbenol Hasibuan, MBA
- Drs.H. Erie Sudewo, MDM
- Ir. H. Jamil Azzaini, MM

b. Pengawas Syari'ah : Ust. Prof. Dr. H. Muhammad, M. Ag.

c. Susunan Pengurus:

- Ketua : Dra.Hj. Mursida Rambe
- Sekretaris : Ninawati, S.H.
- Bendahara : Moh. Affan Hamdani, S.E.

d. Susunan Pengelola Pusat:

- Direktur : Dra. Hj. Mursida Rambe
- Wadir : Rury Febrianto, S.E
- Manager F & T : M. Affan Hamdani, S.E.
- Manager OA : Ahmad Sadjid L, S.Si
- Manager HRD : Miftakhun Ni'mah, S.Psi.
- Kadiv Legal dan CRD : Nazaruddin M. Diah, S.H.
- Jumlah Karyawan : 111
- Jumlah Anggota yang Dilayani : >27.000
- Asset saat ini : > 70 Milyar (Data November 2012)

5. Kantor Pusat dan Kantor Cabang

a. Kantor Pusat

Mulai Operasional : 1 Juni 2008

Diresmikan : 19 Juli 2008

Alamat : Ringroad Barat, Rt/Rw 8/15, Ds. Kaliabu, Kel.

Banyuraden, Kec. Gamping, Kab. Sleman,

Yogyakarta 55293

☎ 0274 – 549152, 549157, 7429615; Fax : 0274 – 549164

b. Cabang Pabringan

Alamat : Jl. Pabringan Kompl. Masjid Muttaqien,
Pasar Beringharjo, Kel. Ngupasan, Kec. Gondomanan,
Yogyakarta ☎ 0274-543986

Berdiri : 31 Desember 1994

Manajer : Maya Dayu Murti, S.E.

c. Cabang Kauman

Alamat : Jl. Kauman No. 14, Yogyakarta
☎ 0274-373075

Berdiri : 27 Februari 2000

Manajer : Rohadi Komarudin Sholeh, S.Pt.

d. Cabang Malioboro

Alamat : Jl. Ahmad Yani No. 60, Yogyakarta
☎ 0274-541750

Berdiri : 27 Februari 2004

Manajer : Tunggal Wijaya, S.Kom.

e. Cabang Ponorogo

Alamat : Jl. Urip Sumoharjo, Komp. Psr. Legi Lt. 2 Ponorogo
☎ 0352-7103222

Berdiri : 21 September 2006

Manajer : Dwi Laksono, S.E.

f. Cabang Madiun

Alamat : Jl. Panglima Sudirman 127 Madiun

☎ 0351-7892009

Berdiri : 1 September 2007

Manajer : Prianda Lukito, S.E.

g. Cabang Bandung

Alamat : Jl. Kebon jati No. 22, Kav 16, Bandung

☎ 022 – 4266216

Berdiri : 22 November 2007

Manajer : Amino N. Setiadi, S.E.

h. Cabang Kediri

Alamat : Jl. Pattimura No. 117 Kediri

☎ 0354 – 7100904

Berdiri : 30 Juni 2008

Manajer : Kukuh Aji Suryo, S.Si

i. Cabang Caruban

Alamat : Jl. A. Yani No. 45 Caruban

☎ 0351 - 7565676

Berdiri : 15 November 2008

Manager : Dhanang Tulus F., S.E.

j. Cabang Semarang

Alamat : Jl. Wahid Hasyim 146 Semarang

☎ 024 – 3567739

Berdiri : 11 April 2009

Manager : Agung Sulistyawan,S.Si.

k. Cabang Ngawi

Alamat : Kompleks Pasar Besar Ngawi Lt. 2

Jl. Sultan Agung Ngawi

☎ 0351-745916

Berdiri : 14 Desember 2009

Manager : Joko Riyadi, SE.

l. Cabang Nganjuk

Alamat : Jl. Dermojoyo 9B Nganjuk

☎ 0358-7688555

Berdiri : 16 Desember 2009

Manager : H. Faiz Rozin Widyastian, Lc

m. Cabang Bintaro

Alamat : Graha Matercella Blok E No. 81 Bintaro Jaya Sektor

IIIA Tangerang Selatan (depan Plaza Bintaro)

☎ 021-46229992

Berdiri : 11 Juli 2012

Manager : Arika Edi Mulyanto, S.EI

6. Produk-Produk Pembiayaan

Musyarokah

Musyarokah atau Syirkah ini berarti kerjasama antara Pihak I (BMT Beringharjo) sebagai pemodal dengan Pihak II (Nasabah) sebagai pengelola, dimana Pihak I menyertakan modalnya pada usaha milik Pihak II. Antara Pihak I dengan Pihak II sama-sama mempunyai modal. Pembagian hasilnya ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama. Untuk kerjasama ini grace periode-nya paling lama 2 (dua) tahun dengan pengembalian modal diangsur setiap bulan.

Mudhorobah

Mudhorobah berarti kerjasama antara Pihak I (BMT Beringharjo) dengan Pihak II (Nasabah). Pihak I memberikan modal kepada Pihak II sebagai pengelola usaha. Keseluruhan modalnya dari Pihak I, jadi Pihak II hanya bermodal skill atau keahlian. Pembagian hasilnya ditentukan berdasarkan kesepakatan bersama. Biasanya untuk nisbah atau bagi hasil proporsi untuk Pihak I lebih besar. Grace periode-nya paling lama 1 (satu) tahun.

Murobahah

Murobahah yaitu akad jual beli antara Pihak I (BMT Beringharjo) dengan Pihak II (Nasabah). Pihak I menyediakan barang-barang kebutuhan anggota/nasabah yaitu berupa barang-barang investasi usaha, elektronik maupun barang kebutuhan lain dengan pembayaran angsuran harian, mingguan atau bulanan. Grace periode-nya paling lama 2 (dua) tahun.

Bai'u Takjiri

Bai'u Takjiri yaitu akad sewa beli atau dalam istilah asingnya Leasing antara Pihak I (BMT Beringharjo) dengan Pihak II (Anggota), dimana Pihak I menyewakan barang atau jasa kepada anggota/nasabah dengan pembayaran sewa secara tempo atau angsuran. Selama pembayaran sewanya belum selesai, maka status barang masih milik pihak I (BMT Bina Dhuafa Beringharjo), dan setelah pembayaran selesai atau lunas, maka secara otomatis barang sudah menjadi milik pihak II (penyewa).

Ijarah

Adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

Ijarah Muntahia Bi-Tamlik (IMBT)

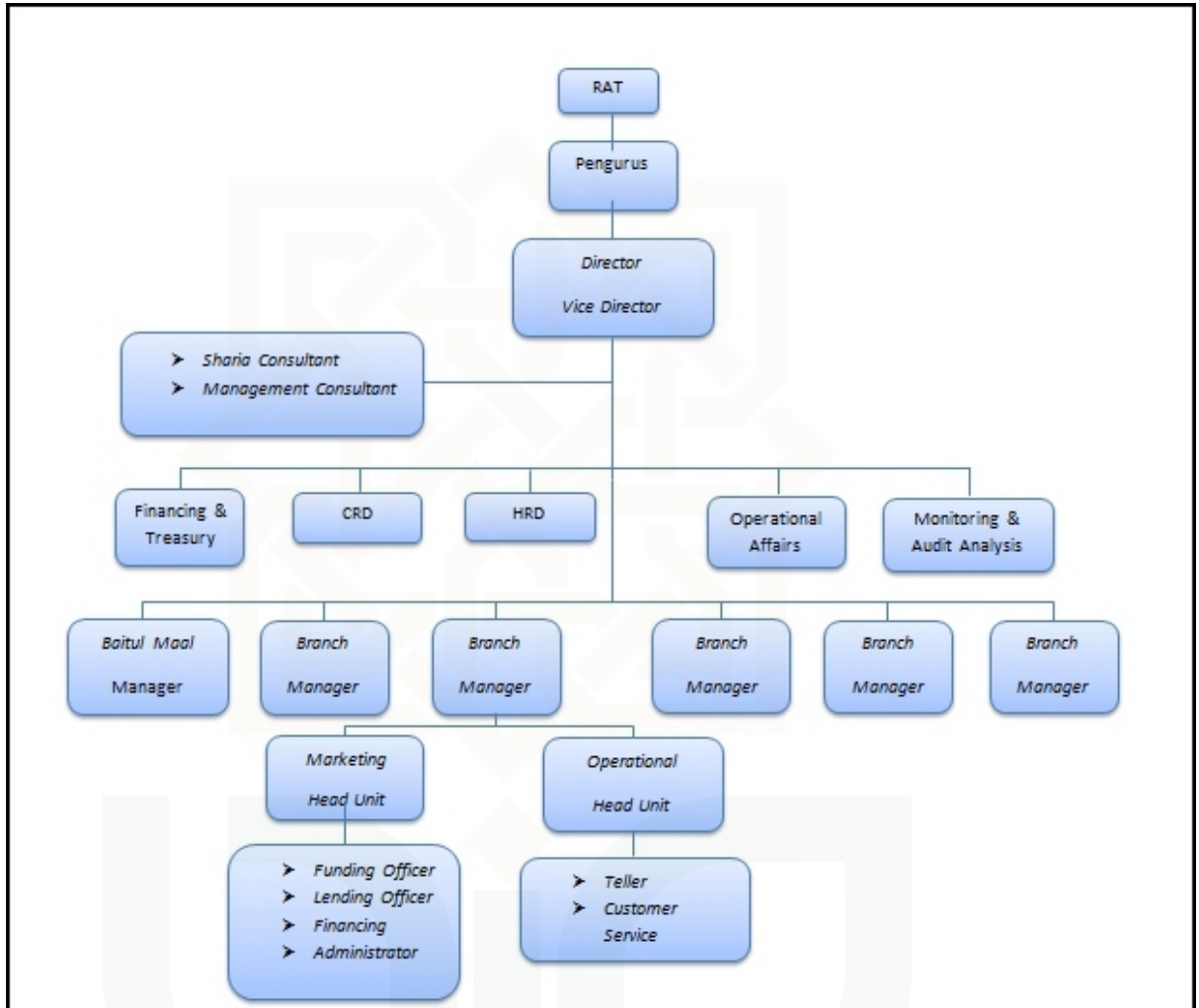
IMBT adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui upah sewa, dengan diikuti pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

Qordhul Hasan

Qordhul Hasan yaitu akad pembayaran yang bersifat sosial, artinya jika realisasi pembiayaan Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah), maka Pengembaliannya juga Rp 100.00,- (seratus ribu rupiah) dengan jumlah angsuran sesuai kemampuan. Apabila yang bersangkutan tidak sanggup untuk membayar angsuran karena tidak mampu maka dana tersebut menjadi hak

mereka. Pembiayaan ini diberikan kepada masyarakat yang masuk dalam kriteria asnaf yaitu ; fakir, miskin, ghorim, dan fisabilillah.¹

B. Struktur Organisasi BMT Beringharjo Yogyakarta



¹<http://bmtberingharjo.com/pages-3-pembiayaan.html>, diakses 4 April 2013, 20:09 WIB.

C. Data Mitra Pembiayaan Produktif Loyal

| No. | Nama | Jenis Pemb. | Tgl Akad | Plafon Pinjaman | Pengembalian | Ket. | Tgl Ang. | Ang. Pokok | Basil | Pokok Dibayar | Basil Dibayar |
|-----|----------------|-------------|------------|-----------------|--------------|------|----------|------------|-------|---------------|---------------|
| 1 | GIYEM | 63 | 04/02/2009 | 1.000.000 | 0 | | 9 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 2 | GUNAWATI | 63 | 05/02/2009 | 1.500.000 | 0 | | 9 | 15000 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | RITA SETYOWATI | 63 | 06/03/2009 | 500.000 | 0 | | 10 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 4 | SARJILAH | 63 | 18/03/2009 | 500.000 | 0 | | 23 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 5 | SUPARTINI | 63 | 18/03/2009 | 1.500.000 | 0 | | 23 | 15000 | 1500 | 0 | 0 |
| 6 | NGATIJO | 63 | 08/04/2009 | 5.000.000 | 0 | | 13 | 50000 | 5000 | 0 | 0 |
| 7 | MUDJIYEM | 63 | 08/04/2009 | 300.000 | 0 | | 12 | 3000 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | SUPIYAH | 63 | 08/04/2009 | 500.000 | 0 | | 12 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 9 | SYAFA'ATUN | 63 | 16/04/2009 | 700.000 | 0 | | 20 | 7000 | 700 | 0 | 0 |
| 10 | SUNARMI | 63 | 22/04/2009 | 300.000 | 0 | | 27 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 11 | MURTINI | 63 | 22/04/2009 | 1.000.000 | 0 | | 27 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 12 | NOORHIDAYATI | 63 | 24/04/2009 | 20.000.000 | 0 | | 27 | 200000 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | NIKEN SUNARDI | 63 | 29/04/2009 | 1.000.000 | 0 | | 1 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 14 | MARYOTO | 63 | 29/04/2009 | 300.000 | 0 | | 1 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 15 | TUTI ENDARTI | 63 | 07/05/2009 | 2.000.000 | 0 | | 11 | 20000 | 2000 | 0 | 0 |
| 16 | SUMARNI | 63 | 07/05/2009 | 500.000 | 0 | | 11 | 10000 | 500 | 0 | 0 |
| 17 | SUNARTI | 63 | 11/05/2009 | 500.000 | 0 | | 13 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 18 | SUDARSONO | 63 | 14/05/2009 | 7.000.000 | 0 | | 16 | 70000 | 7000 | 0 | 0 |
| 19 | NGADIYO | 63 | 14/05/2009 | 1.500.000 | 0 | | 16 | 15000 | 1500 | 0 | 0 |
| 20 | MOH.HARTONO,NY | 63 | 20/05/2009 | 1.000.000 | 0 | | 23 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 21 | LESTARI | 63 | 20/05/2009 | 1.500.000 | 0 | | 23 | 15000 | 1500 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|----|------------|------------|---|--|----|--------|-------|---|---|
| 22 | SUMIYATI | 63 | 20/05/2009 | 600.000 | 0 | | 23 | 6000 | 600 | 0 | 0 |
| 23 | RIBUT KRISTIAN DINI | 63 | 20/05/2009 | 300.000 | 0 | | 23 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 24 | LINDA MACHDALENA | 63 | 22/05/2009 | 1.000.000 | 0 | | 25 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 25 | MURSIDI | 63 | 29/05/2009 | 10.000.000 | 0 | | 1 | 100000 | 10000 | 0 | 0 |
| 26 | KUSMARDIYATI | 63 | 04/06/2009 | 500.000 | 0 | | 6 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 27 | SUDINEM | 63 | 05/06/2009 | 300.000 | 0 | | 8 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 28 | SUPARNO | 63 | 10/06/2009 | 1.000.000 | 0 | | 12 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 29 | DARMO | 63 | 19/06/2009 | 500.000 | 0 | | 22 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 30 | RITA SETYOWATI | 63 | 19/06/2009 | 500.000 | 0 | | 22 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 31 | GUNAWATI | 63 | 24/06/2009 | 1.500.000 | 0 | | 26 | 15000 | 1500 | 0 | 0 |
| 32 | SUPIYAH | 63 | 02/07/2009 | 1.000.000 | 0 | | 4 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 33 | R TRI SUWANTO | 63 | 06/07/2009 | 300.000 | 0 | | 9 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 34 | DWI INDARSIH | 63 | 16/07/2009 | 500.000 | 0 | | 18 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 35 | SARJILAH | 63 | 16/07/2009 | 500.000 | 0 | | 18 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 36 | MURTINI | 63 | 23/07/2009 | 700.000 | 0 | | 25 | 7000 | 700 | 0 | 0 |
| 37 | SUPARTINI | 63 | 23/07/2009 | 1.500.000 | 0 | | 25 | 15000 | 1500 | 0 | 0 |
| 38 | KASIH | 63 | 06/08/2009 | 300.000 | 0 | | 8 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 39 | SUMARTINI | 63 | 13/08/2009 | 900.000 | 0 | | 15 | 9000 | 900 | 0 | 0 |
| 40 | NGATIJO | 63 | 14/08/2009 | 5.000.000 | 0 | | 18 | 50000 | 5000 | 0 | 0 |
| 41 | SRI NGAISAH | 63 | 22/08/2009 | 500.000 | 0 | | 24 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 42 | LESTARI | 63 | 05/09/2009 | 2.000.000 | 0 | | 8 | 20000 | 2000 | 0 | 0 |
| 43 | SUNARTI | 63 | 09/09/2009 | 500.000 | 0 | | 11 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 44 | RIBUT KRISTIAN DINI | 63 | 09/09/2009 | 400.000 | 0 | | 11 | 4000 | 400 | 0 | 0 |
| 45 | AHMAD MAWARDI | 63 | 09/09/2009 | 1.000.000 | 0 | | 11 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|----|------------|------------|----|-----|----|----------|--------|---|---|
| 46 | MUDJIYEM | 63 | 11/09/2009 | 500.000 | 0 | | 14 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 47 | SUMIYATI | 63 | 11/09/2009 | 600.000 | 0 | | 14 | 6000 | 600 | 0 | 0 |
| 48 | TUTI SUTRISNO | 63 | 11/09/2009 | 2.000.000 | 0 | | 14 | 20000 | 2000 | 0 | 0 |
| 49 | MUJIYANTO | 65 | 11/07/2008 | 2.000.000 | 12 | bln | 11 | 166700 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | KURNIAWAN | 65 | 15/08/2008 | 2.000.000 | 24 | bln | 15 | 83300 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | SUTARI SUTARYONO | 65 | 20/08/2008 | 2.000.000 | 10 | bln | 20 | 200000 | 0 | 0 | 0 |
| 52 | SUHENDRI | 65 | 22/08/2008 | 4.000.000 | 12 | bln | 22 | 333300 | 0 | 0 | 0 |
| 53 | SITI AMANAH | 65 | 29/08/2008 | 3.000.000 | 24 | bln | 29 | 125000 | 0 | 0 | 0 |
| 54 | SUPRPTI | 65 | 05/09/2008 | 3.000.000 | 12 | bln | 5 | 250000 | 0 | 0 | 0 |
| 55 | CITRA SANTOSA | 65 | 05/09/2008 | 2.000.000 | 12 | bln | 5 | 166700 | 0 | 0 | 0 |
| 56 | SUHARNO H.M | 65 | 11/09/2008 | 7.000.000 | 6 | JT | 11 | 7000000 | 210000 | 0 | 0 |
| 57 | SUBARIYANTO | 65 | 26/09/2008 | 3.000.000 | 12 | bln | 25 | 250000 | 0 | 0 | 0 |
| 58 | SRI SUSANTI | 65 | 16/10/2008 | 1.500.000 | 18 | bln | 16 | 83400 | 0 | 0 | 0 |
| 59 | RINI HASANAH | 65 | 17/10/2008 | 2.000.000 | 12 | bln | 17 | 166700 | 0 | 0 | 0 |
| 60 | SRI MURYANTI | 65 | 29/10/2008 | 20.000.000 | 6 | JT | 29 | 20000000 | 600000 | 0 | 0 |
| 61 | SUDARSONO | 65 | 31/10/2008 | 8.000.000 | 24 | bln | 30 | 333400 | 0 | 0 | 0 |
| 62 | EKA AMBARWATI | 65 | 04/11/2008 | 2.000.000 | 24 | bln | 4 | 83400 | 0 | 0 | 0 |
| 63 | IDA TRIATI | 65 | 03/12/2008 | 3.500.000 | 0 | | 3 | 291700 | 0 | 0 | 0 |
| 64 | PALUPI UTAMI | 65 | 03/12/2008 | 5.000.000 | 0 | | 3 | 333400 | 0 | 0 | 0 |
| 65 | IGUH PRASETYO | 65 | 12/12/2008 | 3.000.000 | 0 | | 12 | 125000 | 0 | 0 | 0 |
| 66 | SRI WAHYUNINGSIH | 65 | 17/12/2008 | 4.000.000 | 0 | | 17 | 333400 | 0 | 0 | 0 |
| 67 | RAHAYU DWI LATIFAH | 65 | 23/12/2008 | 2.500.000 | 0 | | 23 | 104200 | 0 | 0 | 0 |
| 68 | DARU LALITO WISTORO | 65 | 24/12/2008 | 20.000.000 | 0 | | 24 | 20000000 | 600000 | 0 | 0 |
| 69 | TRIAWAN RISBIYANTO | 65 | 31/12/2008 | 36.666.000 | 0 | | 25 | 1527800 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------|----|------------|------------|---|--|----|----------|--------|---|---|
| 70 | HADI KI WIDAYAT | 65 | 07/01/2009 | 1.000.000 | 0 | | 7 | 55600 | 0 | 0 | 0 |
| 71 | SUHENDRI | 65 | 21/01/2009 | 12.000.000 | 0 | | 21 | 666700 | 0 | 0 | 0 |
| 72 | MULYO UTOMO | 65 | 21/01/2009 | 5.000.000 | 0 | | 21 | 208400 | 0 | 0 | 0 |
| 73 | SUKADI | 65 | 22/01/2009 | 10.000.000 | 0 | | 22 | 10000000 | 330000 | 0 | 0 |
| 74 | NANIK SULASMI | 65 | 29/01/2009 | 8.000.000 | 0 | | 25 | 333400 | 0 | 0 | 0 |
| 75 | KADIMAN | 65 | 29/01/2009 | 3.500.000 | 0 | | 28 | 3500000 | 105000 | 0 | 0 |
| 76 | SUHARNO H.M | 65 | 30/01/2009 | 4.000.000 | 0 | | 25 | 4000000 | 120000 | 0 | 0 |
| 77 | ABDUL GHOFUR | 65 | 31/01/2009 | 8.000.000 | 0 | | 25 | 8000000 | 264000 | 0 | 0 |
| 78 | MUJIYANTO | 65 | 06/02/2009 | 3.000.000 | 0 | | 6 | 166700 | 0 | 0 | 0 |
| 79 | HINDROWIJOYO | 65 | 06/02/2009 | 15.000.000 | 0 | | 6 | 625000 | 0 | 0 | 0 |
| 80 | ANHAR HOLID POHAN | 65 | 12/02/2009 | 10.000.000 | 0 | | 15 | 10000000 | 300000 | 0 | 0 |
| 81 | LIA AMELIA HST | 65 | 12/02/2009 | 5.000.000 | 0 | | 12 | 5000000 | 165000 | 0 | 0 |
| 82 | WINDARTI | 65 | 25/02/2009 | 35.000.000 | 0 | | 25 | 972300 | 0 | 0 | 0 |
| 83 | HARNOWO RUDIANTO | 65 | 11/03/2009 | 4.000.000 | 0 | | 11 | 4000000 | 132000 | 0 | 0 |
| 84 | BONDAN | 65 | 14/03/2009 | 24.000.000 | 0 | | 14 | 24000000 | 792000 | 0 | 0 |
| 85 | HERI PRASTIYO | 65 | 19/03/2009 | 1.500.000 | 0 | | 19 | 125000 | 0 | 0 | 0 |
| 86 | FARADHITA RIMA | 65 | 19/03/2009 | 2.500.000 | 0 | | 19 | 208400 | 0 | 0 | 0 |
| 87 | SRI BUDININGSIH | 65 | 08/04/2009 | 5.000.000 | 0 | | 8 | 277800 | 0 | 0 | 0 |
| 88 | SUMARDI | 65 | 08/04/2009 | 5.000.000 | 0 | | 8 | 208400 | 0 | 0 | 0 |
| 89 | SINTA ARTHA | 65 | 15/04/2009 | 1.000.000 | 0 | | 15 | 100000 | 0 | 0 | 0 |
| 90 | MUJIYANTO | 65 | 16/04/2009 | 2.000.000 | 0 | | 16 | 2000000 | 66000 | 0 | 0 |
| 91 | HADI SUNARTO | 65 | 16/04/2009 | 1.000.000 | 0 | | 16 | 83400 | 0 | 0 | 0 |
| 92 | SUBIYANTO | 65 | 22/04/2009 | 1.500.000 | 0 | | 22 | 83400 | 0 | 0 | 0 |
| 93 | SUNARYO | 65 | 23/04/2009 | 24.000.000 | 0 | | 24 | 1000000 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|----|------------|------------|-----|----|----|---------|--------|---|---|
| 94 | TRIYONOWATI | 65 | 23/04/2009 | 14.000.000 | 0 | | 24 | 583400 | 0 | 0 | 0 |
| 95 | MUJARI | 65 | 23/04/2009 | 2.000.000 | 0 | | 23 | 111200 | 0 | 0 | 0 |
| 96 | MUJIYONO | 65 | 28/04/2009 | 2.000.000 | 0 | | 25 | 200000 | 0 | 0 | 0 |
| 97 | ALBIYAH | 65 | 29/04/2009 | 9.000.000 | 0 | | 25 | 9000000 | 270000 | 0 | 0 |
| 98 | IDA MARDIANAWATI | 65 | 14/05/2009 | 5.000.000 | 0 | | 14 | 500000 | 0 | 0 | 0 |
| 99 | RUSDI ALFAUZANI | 65 | 19/05/2009 | 10.000.000 | 0 | | 19 | 416700 | 0 | 0 | 0 |
| 100 | NGATIMIN | 65 | 04/06/2009 | 10.000.000 | 0 | | 4 | 555600 | 0 | 0 | 0 |
| 101 | R TRI SUWANTO | 63 | 05/06/2008 | 300.000 | 100 | hr | 7 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 102 | TUTI | 63 | 19/06/2008 | 2.000.000 | 100 | hr | 23 | 20000 | 2000 | 0 | 0 |
| 103 | SUPARTINI | 63 | 16/07/2008 | 1.000.000 | 100 | hr | 21 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 104 | SUMIYATI | 63 | 07/08/2008 | 600.000 | 100 | hr | 11 | 6000 | 600 | 0 | 0 |
| 105 | KHOIRIYAH | 63 | 10/09/2008 | 1.000.000 | 100 | hr | 15 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 106 | SUDINEM | 63 | 20/09/2008 | 300.000 | 100 | hr | 22 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 107 | SUMARTINI | 63 | 24/09/2008 | 900.000 | 100 | hr | 29 | 9000 | 900 | 0 | 0 |
| 108 | SUTRISNO | 63 | 25/09/2008 | 2.000.000 | 100 | hr | 29 | 20000 | 2000 | 0 | 0 |
| 109 | DIAN PRIHATIN | 63 | 26/09/2008 | 500.000 | 100 | hr | 29 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 110 | RIBUT KRISTIAN DINI | 63 | 23/10/2008 | 500.000 | 100 | hr | 20 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 111 | RITA SETYOWATI | 63 | 29/10/2008 | 500.000 | 100 | hr | 2 | 5000 | 500 | 0 | 0 |
| 112 | SUPARTINI | 63 | 12/11/2008 | 1.000.000 | 100 | hr | 17 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |
| 113 | NIKEN SUNARDI | 63 | 17/12/2008 | 1.000.000 | 0 | | 22 | 10000 | 0 | 0 | 0 |
| 114 | SUDARSONO | 63 | 24/12/2008 | 7.000.000 | 0 | | 30 | 70000 | 7000 | 0 | 0 |
| 115 | KASIH | 63 | 24/12/2008 | 300.000 | 0 | | 30 | 3000 | 300 | 0 | 0 |
| 116 | SUMIYATI | 63 | 26/12/2008 | 600.000 | 0 | | 30 | 6000 | 600 | 0 | 0 |
| 117 | SUNARTI | 63 | 07/01/2009 | 500.000 | 0 | | 12 | 5000 | 500 | 0 | 0 |

| | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|----|------------|------------|-----|-----|----|----------|--------|---|---|
| 118 | RINI HASANAH | 65 | 17/10/2008 | 2.000.000 | 12 | bln | 17 | 166700 | 0 | 0 | 0 |
| 119 | SRI MURYANTI | 65 | 29/10/2008 | 20.000.000 | 6 | JT | 29 | 20000000 | 600000 | 0 | 0 |
| 120 | SUDARSONO | 65 | 31/10/2008 | 8.000.000 | 24 | bln | 30 | 333400 | 0 | 0 | 0 |
| 121 | TITIK EKA AMBARWATI | 65 | 04/11/2008 | 2.000.000 | 24 | bln | 4 | 83400 | 0 | 0 | 0 |
| 122 | IDA TRIATI | 65 | 03/12/2008 | 3.500.000 | 0 | | 3 | 291700 | 0 | 0 | 0 |
| 123 | PALUPI UTAMI | 65 | 03/12/2008 | 5.000.000 | 0 | | 3 | 333400 | 0 | 0 | 0 |
| 124 | IGUH PRASETYO | 65 | 12/12/2008 | 3.000.000 | 0 | | 12 | 125000 | 0 | 0 | 0 |
| 125 | SULISTYO WAHADI | 63 | 15/05/2008 | 1.000.000 | 100 | hr | 17 | 10000 | 1000 | 0 | 0 |

Lampiran 3. Input Kuesioner dan Data Output Perhitungan Persentase Sampel

A. Input Data Kuesioner

| No. | CL2 | CL2 | CL3 | KP1 | KP2 | KP3 | KP4 | KE1 | KE2 | KE3 | KMP1 | KMP2 | KMP3 | LMP1 | LMP2 | LMP3 | LMP4 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 23 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 25 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 27 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 29 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 30 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 35 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 47 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 53 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 59 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 62 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 66 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 68 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 69 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 72 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 74 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 82 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 84 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 85 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 89 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 92 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 95 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 96 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 97 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 98 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 99 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 100 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

Keterangan:

CL : Citra Lembaga

KP : Kualitas Pelayanan

KE : Kedekatan Emosional

KMP : Kepuasan Mitra Pembiayaan

LMP : Loyalitas Mitra Pembiayaan

B. Output Analisis Deskriptif

1. Responden Menurut Umur

| Usia | | | | | |
|-------|----|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 24 | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 27 | 1 | 1.0 | 1.0 | 2.0 |
| | 28 | 1 | 1.0 | 1.0 | 3.0 |
| | 29 | 1 | 1.0 | 1.0 | 4.0 |
| | 30 | 3 | 2.9 | 3.0 | 7.0 |
| | 31 | 2 | 2.0 | 2.0 | 9.0 |
| | 32 | 4 | 3.9 | 4.0 | 13.0 |
| | 33 | 6 | 5.9 | 6.0 | 19.0 |
| | 34 | 4 | 3.9 | 4.0 | 23.0 |
| | 35 | 5 | 4.9 | 5.0 | 28.0 |
| | 36 | 5 | 4.9 | 5.0 | 33.0 |
| | 37 | 4 | 3.9 | 4.0 | 37.0 |
| | 38 | 1 | 1.0 | 1.0 | 38.0 |
| | 39 | 4 | 3.9 | 4.0 | 42.0 |
| | 40 | 7 | 6.9 | 7.0 | 49.0 |
| | 41 | 4 | 3.9 | 4.0 | 53.0 |
| | 43 | 5 | 4.9 | 5.0 | 58.0 |
| | 44 | 3 | 2.9 | 3.0 | 61.0 |
| | 45 | 2 | 2.0 | 2.0 | 63.0 |
| | 46 | 2 | 2.0 | 2.0 | 65.0 |
| | 47 | 3 | 2.9 | 3.0 | 68.0 |
| | 48 | 2 | 2.0 | 2.0 | 70.0 |
| | 49 | 5 | 4.9 | 5.0 | 75.0 |
| | 50 | 6 | 5.9 | 6.0 | 81.0 |
| | 52 | 2 | 2.0 | 2.0 | 83.0 |
| | 53 | 3 | 2.9 | 3.0 | 86.0 |
| | 56 | 1 | 1.0 | 1.0 | 87.0 |
| | 57 | 1 | 1.0 | 1.0 | 88.0 |
| | 58 | 2 | 2.0 | 2.0 | 90.0 |
| | 59 | 1 | 1.0 | 1.0 | 91.0 |
| 60 | 3 | 2.9 | 3.0 | 94.0 | |
| 61 | 3 | 2.9 | 3.0 | 97.0 | |
| 62 | 1 | 1.0 | 1.0 | 98.0 | |
| 64 | 1 | 1.0 | 1.0 | 99.0 | |
| 70 | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 | |

| | | | | | |
|---------|-------------------|-----|-------|-------|--|
| | Total | 100 | 98.0 | 100.0 | |
| Missing | System Missing | 2 | 2.0 | | |
| Total | | 102 | 100.0 | | |

2. Jenis Kelamin (Gender)

| Gender | | | | | |
|--------|--------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | pria | 26 | 25.5 | 25.5 | 27.5 |
| | Wanita | 74 | 72.5 | 72.5 | 100.0 |
| | Total | 102 | 100.0 | 100.0 | |

3. Status Perkawinan

| Status | | | | | |
|--------|----------------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | belum kawin | 9 | 8.8 | 8.8 | 10.8 |
| | kawin | 91 | 89.2 | 89.2 | 100.0 |
| | Total | 102 | 100.0 | 100.0 | |

4. Tingkat Pendidikan

| Pendidikan | | | | | |
|------------|---------|-----------|---------|------------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | diploma | 5 | 4.9 | 4.9 | 6.9 |
| | sarjana | 21 | 20.6 | 20.6 | 27.5 |
| | SD | 6 | 5.9 | 5.9 | 33.3 |
| | SMA | 54 | 52.9 | 52.9 | 86.3 |
| | SMP | 14 | 13.7 | 13.7 | 100.0 |
| | Total | 102 | 100.0 | 100.0 | |

5. Agama

| Agama | | | | | |
|-------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | | 2 | 2.0 | 2.0 | 2.0 |
| | islam | 94 | 92.2 | 92.2 | 94.1 |
| | katolik | 5 | 4.9 | 4.9 | 99.0 |
| | kristen | 1 | 1.0 | 1.0 | 100.0 |
| | Total | 102 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 4. Output Analisis Kuantitatif

a. Uji Validitas

| 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 |
| CL1 | 65.43 | 52.914 | .481 | .450 | .920 |
| CL2 | 65.50 | 53.687 | .409 | .499 | .921 |
| CL3 | 65.52 | 53.767 | .292 | .336 | .925 |
| KP1 | 65.27 | 52.361 | .512 | .694 | .919 |
| KP2 | 65.27 | 52.462 | .500 | .705 | .919 |
| KP3 | 65.26 | 51.649 | .684 | .703 | .915 |
| KP4 | 65.40 | 50.889 | .636 | .521 | .916 |
| KE1 | 65.21 | 51.663 | .664 | .522 | .916 |
| KE2 | 65.65 | 48.795 | .717 | .655 | .914 |
| KE3 | 65.59 | 49.376 | .699 | .611 | .914 |
| KMP1 | 65.54 | 49.463 | .670 | .575 | .915 |
| KMP2 | 65.64 | 49.384 | .678 | .664 | .915 |
| KMP3 | 65.52 | 50.010 | .747 | .670 | .913 |
| LMP1 | 65.55 | 50.008 | .714 | .675 | .914 |
| LMP2 | 65.56 | 49.784 | .679 | .602 | .915 |
| LMP3 | 65.84 | 48.903 | .699 | .644 | .914 |
| LMP4 | 65.69 | 50.095 | .632 | .639 | .916 |

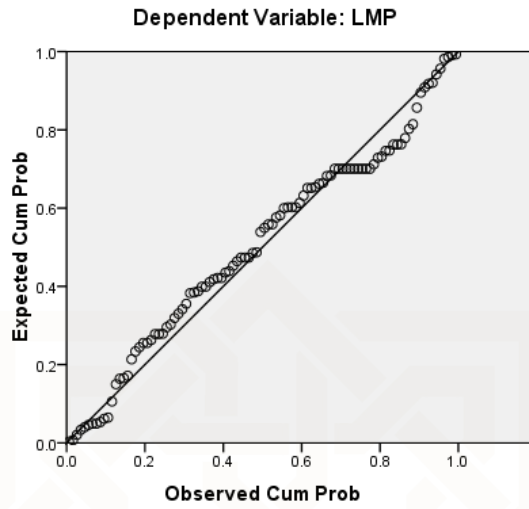
b. Uji Reliabilitas

| Reliability Statistics | | |
|-------------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| .921 | .921 | 17 |

**c. Uji Normalitas
Sebelum Moderasi**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|---|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.66323189 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .094 |
| | Positive | .094 |
| | Negative | -.071 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .936 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .344 |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sesudah Moderasi

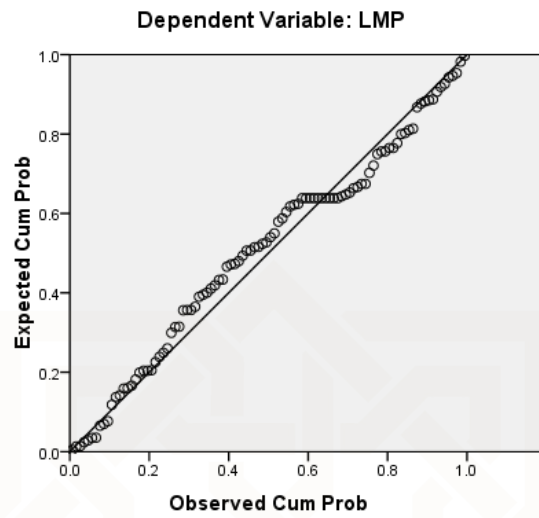
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a, b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 1.33983403 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .075 |
| | Positive | .070 |
| | Negative | -.075 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | .747 |
| Asymptotic Significance (2-tailed) | | .632 |

a. Test Distribution is Normal

b. Calculated from data

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**d. Uji Multikolinearitas
Sebelum Moderasi**

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|----------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Toleranc e | VIF |
| 1 | (Constant) | .382 | 1.793 | | .213 | .832 | | |
| | CL | .231 | .165 | .127 | 1.398 | .165 | .599 | 1.670 |
| | KP | .238 | .110 | .195 | 2.165 | .033 | .614 | 1.630 |
| | KE | .680 | .135 | .499 | 5.032 | .000 | .505 | 1.981 |
| a. Dependent Variable: LMP | | | | | | | | |

Sesudah Moderasi

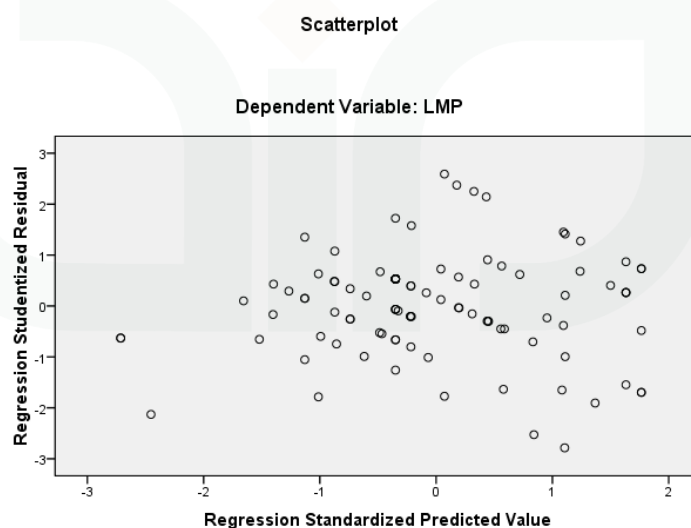
Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Significance | Collinearity Statistics | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------------|-------------------------|---------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | -1.888 | 8.217 | | -.230 | .819 | | |
| | CL | .323 | .848 | .178 | .381 | .704 | .015 | 66.674 |
| | KP | -1.091 | .723 | -.894 | -1.509 | .135 | .009 | 106.718 |
| | KE | 1.911 | .791 | 1.404 | 2.415 | .018 | .010 | 102.790 |
| | KMP | 1.020 | .694 | .783 | 1.469 | .145 | .012 | 86.449 |
| | Mod1 | -.033 | .070 | -.480 | -.466 | .642 | .003 | 322.518 |
| | Mod2 | .102 | .058 | 2.071 | 1.762 | .081 | .002 | 420.008 |
| | Mod3 | -.132 | .064 | -2.197 | -2.050 | .043 | .003 | 349.597 |

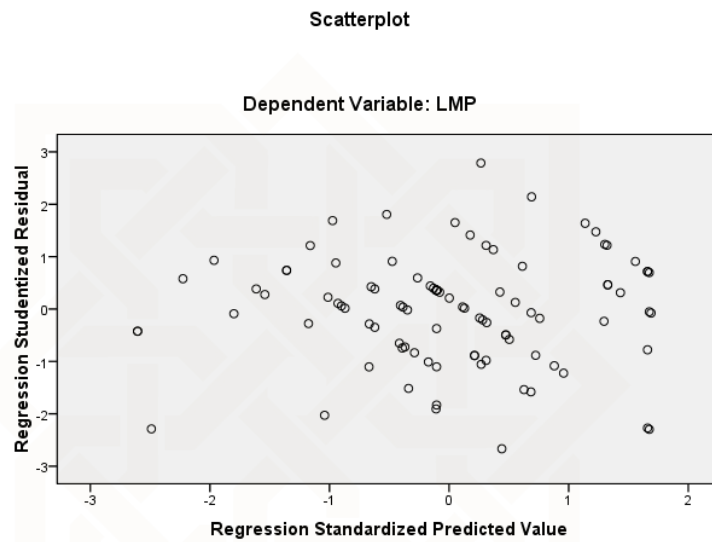
a. Dependent Variable: LMP

e. Uji Heteroskedastisitas

Sebaran Sebelum Moderasi



Sebaran Sesudah Moderasi



f. Uji F Sebelum Moderasi

| ANOVA ^b | | | | | | |
|---------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 300.292 | 3 | 100.097 | 35.088 | .000 ^a |
| | Residual | 273.868 | 96 | 2.853 | | |
| | Total | 574.160 | 99 | | | |
| a. Predictors: (Constant), KE, KP, CL | | | | | | |
| b. Dependent Variable: LMP | | | | | | |

Sesudah Moderasi

ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Significance |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 400.510 | 7 | 57.216 | 30.313 | .000 ^a |
| Residual | 173.650 | 92 | 1.887 | | |
| Total | 574.160 | 99 | | | |

a. Predictors: (constant) Mod3, KP, CL, KE, KMP, Mod1, Mod2...

b. Dependent Variable: LMP

**g. Uji Determinasi (R^2)
Sebelum Moderasi**

| Model Summary^b | | | | | |
|---------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .723 ^a | .523 | .508 | 1.689 | 1.659 |
| a. Predictors: (Constant), KE, KP, CL | | | | | |
| b. Dependent Variable: LMP | | | | | |

Sesudah Moderasi (R^2)

| Model Summary^b | | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1 | .835 ^a | .698 | .675 | 1.374 | 1.842 |
| a. Predictors: (constant) Mod3, KP, CL, KE, KMP, Mod1, Mod2... | | | | | |
| b. Dependent Variable: LMP | | | | | |

Lampiran 5. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Kepada Yth.:
Bapak/Ibu/Saudara/i Responden
Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas, Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating. (Studi Kasus Pada Mitra BMT Beringharjo Yogyakarta)”.

Untuk itu dalam kesempatan ini, dengan penuh kerendahan hati saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk membantu saya dalam mengisi kuesioner ini dengan **SEBENAR-BENARNYA DAN SEBAIK-BAIKNYA**. Apapun pendapat dan informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan, **SAYA SANGAT MENJAMIN KERAHASIAANNYA**, dan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian saya.

Saya sangat menghargai pengorbanan waktu dan sumbangan pemikiran Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Oleh karena itu, Saya sangat mengucapkan banyak terima kasih, semoga bantuan dan amal baik Bapak/Ibu/Saudara/i sekalian mendapat imbalan dari Allah SWT. AMIN.

Hormat saya,

Pangondian Harahap
NIM: 09390122

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : _____
Usia : _____ Tahun
Alamat : _____

Jenis Kelamin : Laki -Laki Perempuan

Status Perkawinan : Kawin Belum kawin

Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA/SMK

Diploma Sarjana

Agama : Islam Kristen Katolik

Hindu Budha

Jenis Usaha :

Pendapatan rata-rata perbulan dari hasil usaha : >1 Juta 1 – 2 Juta

2 – 3 Juta >3 Juta

B. KUESIONER

Petunjuk :

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

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

N = Netral (Biasa saja)

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERTANYAAN

Citra Lembaga (*Brand Image*)

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|-----|---|----|---|---|----|-----|
| 1 | BMT Beringharjo dikenal punya citra yang baik. | | | | | |
| 2 | BMT Beringharjo menjaga nama baiknya dengan cara menghargai mitra pembiayaan seperti saya. | | | | | |
| 3 | Dengan semboyan BMT Terkemuka Mitra Bisnis Berbasis Syariah , saya yakin BMT Beringharjo bisa dipercaya dalam kerjasama usaha. | | | | | |

Kualitas Pelayanan

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

Kedekatan Emosional

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|------------|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Karyawan BMT Beringharjo mudah akrab dengan saya. | | | | | |
| 2 | Karyawan BMT Beringharjo sangat berkomitmen memajukan usaha saya. | | | | | |
| 3 | Secara emosional, saya merasa dekat dengan BMT Beringharjo. | | | | | |

Kepuasan Mitra Pembiayaan

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|------------|---|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Bagi saya BMT Beringharjo adalah mitra usaha yang tepat. | | | | | |
| 2 | BMT Beringharjo mampu memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha saya. | | | | | |
| 3 | Saya puas dengan kinerja BMT Beringharjo. | | | | | |

Loyalitas Mitra Pembiayaan

| No. | Pernyataan | SS | S | N | TS | STS |
|------------|--|-----------|----------|----------|-----------|------------|
| 1 | Guna kemajuan usaha saya, maka saya akan terus bermitra dengan BMT Beringharjo. | | | | | |
| 2 | Saya percaya BMT Beringharjo akan terus berusaha memajukan usaha mikro seperti usaha saya. | | | | | |
| 3 | Saya akan menyarankan orang lain agar ke BMT Beringharjo untuk mendapatkan modal usaha. | | | | | |
| 4 | Komentar negatif orang lain tidak akan membuat saya pergi dari BMT Beringharjo. | | | | | |

SARAN:

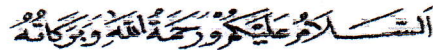
**TERIMA KASIH
SEMOGA SUKSES SELALU**





SURAT KETERANGAN

Nomor : 005/B/RD/BMT-BERINGHARJO/VI/2013



Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bey Arifin, SIP.,MM.
Jabatan : Staff Divisi Research and Development
Alamat : Ringroad Barat RT 08 RW 15 Desa Kaliabu, Kelurahan
Banyuraden, Kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman,
Daerah Istimewa Yogyakarta.
HP : 081215626364
Telp. : (0274)549152,549157
Fax. : (0274)549164

Menerangkan bahwa mahasiswa yang tercantum di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Pangodian Harahap
Nomor Mahasiswa : 09390122
Program Studi : Keuangan Islam
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta
Judul Penelitian : **"Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan,
Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Dengan
Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus
Pada Mitra Pembiayaan Produktif BMT Beringharjo"**

Telah melakukan penelitian di KJKS BMT Beringharjo, dimulai dari tanggal 14 Januari 2013 dan diakhiri tanggal 3 Juni 2013.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

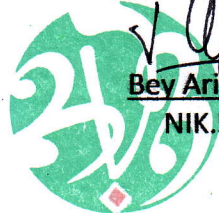


Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 3 Juni 2013

Divisi RD BMT Beringharjo


Bey Arifin, SIP., M.M.

NIK.50070104



CURRICULUM VITAE



Data Pribadi

Nama : Pangondian Harahap
Alamat saat Ini : Jln. Kusuma, Gg. Tawes, No.737, RT.73, RW.18, Kel. Baciro, Kec. Gondokusuman, Prov. Yogyakarta.
Alamat Sesuai KTP : Lingk. Sentosa, Kel. Dendang, Kec. Stabat, Kab. Langkat-Sumut.
Kode Pos : 20815
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tanggal Lahir : Binjai/13 September 1990
Tinggi/Berat Badan : 170 cm/70 kg
Kesehatan : Sangat Baik
Status Perkawinan : Belum Kawin
Warga Negara : Indonesia
Agama : Islam
Nomor Telepon : 081327738643/085729494112
Email : mister.kriuk@yahoo.com

Pendidikan

» Formal

| | |
|-------------|--|
| 1995 – 1996 | TK Aisyiyah Bustanul Athfal Stabat |
| 1996 – 2002 | SDN 050659 Stabat |
| 2002 – 2005 | SMPN 1 Stabat |
| 2005 – 2008 | SMAN 1 Hinai |
| 2009 – 2013 | UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Program Studi Keuangan Islam |

» Non Formal

| | |
|-------------|--|
| 2002 – 2003 | – Widya English Course – Bima Bimbingan Belajar |
| 2003 – 2005 | BBC English Course |
| 2003 – 2006 | Private Course |
| 2007 – 2008 | Bimbel Medica Medan |
| 2008 – 2009 | Sony Sugema Collect – Program Persiapan PTN |
| 2011 | Diklat ICT UIN SUKA |
| 2011 – 2012 | Diklat Komputer Akuntansi (MYOB) UIN SUKA |
| 2012 – 2012 | Diklat Statistical Program for Social Science (SPSS) UIN SUKA |
| 2012 | Diklat Aplikasi Perbankan Syariah UIN SUKA |

Pengalaman Organisasi :

1. Stabat Skate Community (SSC) sebagai anggota (2007-2008)
2. Stabat Social Motor Club (SCMC) sebagai wakil ketua (2007-2008)
3. Ikatan Mahasiswa Tapanuli Selatan DPW DIY (IMATAPSEL) sebagai bendahara (2010-2011)
4. Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI) sebagai anggota riset dan kajian (2010-2011)
5. Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI) sebagai anggota humas (2010-2011)
6. Ikatan Mahasiswa Sumatera (IMASUT) sebagai anggota (2010-2011)
7. Forum Studi Ekonomi Islam (ForSEI) sebagai wakil ketua angkatan (2009-2013)

Pengalaman Kegiatan dalam Organisasi :

1. Bakti Sosial
2. Panitia MILAD Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2010)
3. Panitia Kaderisasi Anggota Baru Forum Studi Ekonomi Islam (2010, 2011, 2012)
4. Panitia Sekolah Kader Forum Studi Ekonomi Islam (2011, 2012)
5. Fasilitator (*team lecture*) Pembinaan Wawasan Ekonomi Kader ForSEI
6. Panitia *Islamic Banking Training* (IBT) Tingkat Nasional (2011)
7. Tamu Perwakilan Organisasi Peserta Diskusi di Bank Indonesia Yogyakarta
8. Salah Satu Tamu Diskusi di BNI Life Yogyakarta, dan lain-lain.

Pengalaman Bisnis :

1. Pelaku Bisnis Jual Beli *On-Line* (*Gadget, Clothing, Shoes*)
2. Pelaku Bisnis *On-Line* Bidang Jasa
3. Pelaku *Home Industry* Snack Keripik Singkong Aneka Rasa

Catatan Kepribadian :

Saya merupakan seorang pekerja keras, taat beribadah, bertanggung jawab, peduli, ramah, mampu bekerja dalam tim, mampu berkomunikasi secara baik, serta memiliki komitmen yang kuat terhadap kemajuan. Saya merupakan pribadi yang mudah beradaptasi terhadap lingkungan sosial. Dalam hal mencapai sesuatu, saya memiliki sikap yang pantang menyerah dan mampu memaksimalkan kemampuan yang saya miliki untuk mengejar suatu prestasi yang tentunya positif bagi saya pribadi dan orang banyak. Harapan saya jika diterima untuk bekerja di suatu perusahaan, saya akan mencurahkan segenap komitmen saya untuk bekerja dalam tim/manajemen perusahaan tersebut guna mencapai tujuan bersama sebagaimana yang menjadi target perusahaan tempat saya bekerja. Salam Sukses untuk Kita Semua.

Demikian CV ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 24 Juni 2013

(.....)
Pangondian Harahap