

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA BMT
(STUDI PADA ANGGOTA PENABUNG DI BMT BINA IHSANUL FIKRI
CABANG NITIKAN YOGYAKARTA)



SKRIPSI

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

DISUSUN OLEH:

IRMA FITRIYANI
09390167

PEMBIMBING:

1. Dra. Hj. Widyarini, MM
2. Muh. Ghafur Wibowo, SE, M.Sc

PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi penting dalam kelangsungan hidup suatu usaha, terutama untuk lembaga keuangan syariah seperti BMT. Kepuasan anggota menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama bagi perusahaan dalam bidang jasa. Perusahaan melakukan berbagai upaya untuk dapat bersaing dan bertahan menghadapi persaingan yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar konsumen bertahan dan merasa puas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan anggota penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta. Penelitian ini mengukur faktor-faktor kepuasan anggota BMT dengan variabel independen yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), dan *assurance* (jaminan). Penelitian ini merupakan penelitian yang datanya diperoleh melalui kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *SPSS 16.0 for Windows*.

Berdasarkan hasil analisis dan olah data, dapat diketahui bahwa variabel-variabel *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), dan *assurance* (jaminan) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT. Secara parsial, variabel *reliability* (keandalan) dan *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT. Sedangkan variabel *responsiveness* (daya tanggap) dan *emphaty* (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota BMT.

Kata kunci: *Responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan Kepuasan Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Irma Fitriyani

Lamp :-
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Irma Fitriyani
NIM : 09390167

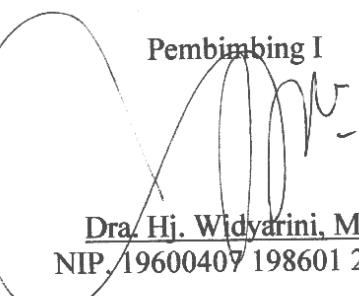
Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota BMT
(Studi Pada Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri
Cabang Nitikan Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Sya'ban 1435 H
13 Juni 2014 M

Pembimbing I

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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi
Saudari Irma Fitriyani

Lamp :-

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Irma Fitriyani
NIM : 09390167

Judul : **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota BMT
(Studi Pada Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri
Cabang Nitikan Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 15 Sya'ban 1435 H
13 Juni 2014 M

Pembimbing II

Muh. Ghafur Wibowo, SE, M.Sc
NIP. 19800314 200301 2 003

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR
Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.00.9/094/2014

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota BMT (Studi Pada Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nama : Irma Fitriyani

NIM : 09390167

Telah dimunaqasyahkan pada : 20 Juni 2014

Nilai : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

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

Pengaji I
Dr. Misnun Ardiansyah., SE,M.Si
NIP.19710929 200003 1 001

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

Yogyakarta, 20 Juni 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syariah dan Hukum



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

PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Irma Fitriyani

NIM : 09390167

Program Studi/ Fakultas : Keuangan Islam/ Syariah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota BMT (Studi Pada Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* dan daftar pustaka. Apabila dilain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Juni 2014 M

Penyusun



NIM. 09390167

MOTTO

الله لا إله إلا هو الحي القيوم لا تأخذه سنة ولا نوم له ما في السماوات وما في الأرض من ذا الذي يشفع
عنه إلا بإذنه يعلم ما بين أيديهم وما خلفهم ولا يحيطون بشيء من علمه إلا بما شاء وسع كرسيه السماوات
والأرض ولا يئوده حفظهما وهو العلي العظيم (٢٥٥)

Allah, tidak ada Tuhan (yang berhak disembah) melainkan Dia yang hidup kekal lagi terus menerus mengurus (makhluk-Nya); tidak mengantuk dan tidak tidur. Kepunyaan-Nya apa yang di langit dan di bumi. tiada yang dapat memberi syafa'at di sisi Allah tanpa izin-Nya? Allah mengetahui apa-apa yang di hadapan mereka dan di belakang mereka, dan mereka tidak mengetahui apa-apa dari ilmu Allah melainkan apa yang dikehendaki-Nya. Kursi Allah meliputi langit dan bumi. dan Allah tidak merasa berat memelihara keduanya, dan Allah Maha Tinggi lagi Maha besar. (Al-Baqarah (2) : 255).

فبأي آلاء ربكمَا تكذبان (١٣)

Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan? (Ar-Rahman (55) :13)

لقد كان لكم في رسول الله أسوة حسنة لمن كان يرجو الله واليوم الآخر وذكر الله كثيرا (٢١)

Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan Dia banyak menyebut Allah. (Al-Ahzab (33) : 21)

Selalu ingat untuk menjalankan shalat, dzikir, shalawat, doa, ikhtiar (kerja keras), dan bersyukur. Sukses itu istiqamah menjalankan semua itu. (Irma Fitriyani)

HALAMAN PERSEMPAHAN

Karya ini aku persembahkan untuk :

Kedua Orang tuaku, Bapak Marsono (Alm) dan Mamak Rudinah, terima kasih atas doa, dukungan, kasih sayang, perjuangan dan pengorbanannya untuk menjadikan aku hingga seperti Irma yang sekarang ini. Semoga karyaku ini dapat menjadi sedikit pelega perjuangan dan pengorbanan Bapak dan Mamak selama ini. Semoga Allah melimpahkan rahmat-Nya untuk Bapak dan Mamak,

Aminn..

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	b	be
ت	Ta'	t	te
ث	sa'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	je
ه	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	kh	ka dan ha
د	Dal	d	de
ز	zal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	ta'	ت	te (dengan titik di bawah)
ظ	za'	ڙ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	ڳ	ge
ف	fa	ڦ	ef
ق	qaf	ڧ	qi
ڪ	kaf	ڪ	ka
ڻ	lam	ڻ	el
ڻ	mim	ڻ	em
ڻ	nun	ڻ	en
و	wawu	ڻ	w
هـ	ha'	ڻ	ha
ءـ	hamzah		apostrof
يـ	ya	ڻ	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عـدة	ditulis ditulis	Muta 'addidah 'iddah
----------------	--------------------	-------------------------

C. *Ta' marbutah*

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

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

حكمة	ditulis	<i>hikmah</i>
علة	ditulis	<i>'illah</i>
كرامة الأولياء	ditulis	<i>karamah al-auliya'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

-----	Fathah	ditulis	<i>a</i>
-----	Kasrah	ditulis	<i>i</i>
-----	Dammah	ditulis	<i>u</i>

فعل	Fathah	ditulis	<i>fa'ala</i>
ذكر	Kasrah	ditulis	<i>zukira</i>
ذهب	Dammah	ditulis	<i>yazhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. fathah + alif جاهلية	ditulis	<i>a</i>
2. fathah + ya' mati تنسى	ditulis	<i>a</i>
3. Kasrah + ya' mati كريم	ditulis	<i>i</i>
4. D{ ammah + wawu mati	ditulis	<i>u</i>

فروض	ditulis	<i>furud</i>
-------------	---------	--------------

F. Vokal Rangkap

1. fathah + ya' mati بِينَكُمْ 2. fathah + wawu mati قُولُ	ditulis ditulis ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i> <i>au</i> <i>qaul</i>
---	--	--

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

أَنْتَمْ أَعْدَتْ لَئِنْشَكِرْتُمْ	ditulis ditulis ditulis	<i>a'antum</i> <i>u'idat</i> <i>la'in syakartum</i>
---	-------------------------------	---

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن القياس	ditulis ditulis	<i>al-Qur'an</i> <i>al-Qiyas</i>
--------------------------------	--------------------	-------------------------------------

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

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

I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penyusunannya

ذو الفروض أهل السنة	ditulis	<i>zawi al-furud</i> <i>ahl as-sunnah</i>
------------------------	---------	--

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota BMT (Studi Pada Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta)**”.

Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi junjungan agung kita, Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta para pengikutnya, yang telah memberikan jalan kebenaran kepada kita semua. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaat-Nya, amin.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan terwujud secara baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari pihak lain. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Prof. Noorhaidi, S.Ag., MA., M.Phil., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. H.M Yazid Afandi, S. Ag, M.Ag, selaku ketua Program Studi Keuangan Islam Fakultas syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
4. Kedua orang tua, Bapak Marsono (Alm.) dan Ibu Rudinah, terima kasih telah memberikan doa, kasih sayang, dan perhatian yang tak pernah ada habisnya.

Kedua kakakku dan adikku, Istanto dan Rini Setyowati, Jamal Safudin, Dian Kursita Dewi, keponakan tercinta Muhammad Galang Wibowo dan Falentina Diaz Anindhifa Rosyanti, terima kasih atas semangat dan dukungannya.

5. Dra. Hj. Widyarini., MM selaku pembimbing I dan Muh. Ghafur Wibowo selaku pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan dan bimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini
6. Segenap dosen dan staf Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
7. Bapak Muhammad Ridwan, SE, M.Ag, selaku Direktur Utama BMT Bina Ihsanul Fikri, Bpk Sutardi, selaku Manager BMT Bina Ihsanul Fikri kantor cabang Nitikan Yogyakarta, serta Karyawan dan karyawati BMT BIF Cabang Nitikan Mbak Madu Mita, Mbak Siti, Mbak Tini, Mas Asat dan Mas Wafiq, yang telah mengijinkan dan membantu pelaksanaan penelitian serta membantu dalam penyebaran kuesioner, terima kasih sudah sangat membantu penyusun.
8. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk penyusun, terima kasih atas kerjasamanya.
9. Teman spesialku Moch. Dafid S.H.I, dan Keluarga, yang tak pernah henti memberikan perhatian, kasih sayang, motivasi dan semua pelajaran-pelajaran hidup selama ini. Terima kasih teramat spesial untukmu dan keluarga. Semoga silahturahim ini dapat terjalin sampai kapanpun, Amin.
10. Teman-teman seperjuanganku Amel, Fani, Dewayanti, Rika, Erna, Septiana, teman-teman KUI-D dan seluruh teman-teman KUI angkatan 2009, terima

kasih atas masa-masa indah kuliah ini, semua akan menjadi kenangan yang menyenangkan untuk aku bagi dengan masa depanku kelak.

11. Teman KKN Angkatan 77 Kelompok Ronodigdayan Alya, Lia, Diah, Winda, Yanti, Atika, Febi, Ririn, Ahdi, Ardi, Mamad, Dwiki, Erik, Habib, Hamim, Arman, Ucup, Jundan, Fajar, dan Aim. Terima kasih atas kebersamaan yang singkat namun bermakna. Semoga bisa terjalin selamanya.
12. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu oleh penyusun yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi.

Semoga segala bantuan tersebut dapat menjadi amal baik yang diterima Allah SWT. semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penyusun dan bagi para pembaca. Amin.

Yogyakarta, Juni 2014

Penyusun



Irma Fitriyani
NIM. 09390167

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAM PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
D. Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Pemasaran Jasa.....	8
C. Karakteristik Jasa	10
D. Perilaku Konsumen	12
E. Perilaku Konsumen dalam Islam	18

F. Kepuasan	19
G. Kualitas Pelayanan	24
H. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis dan Sifat Penelitian	36
B. Waktu dan Tempat Penelitian	36
C. Teknik Pengambilan Sampel	37
D. Sumber Data	39
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	39
F. Instrumen Penelitian	42
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
H. Teknis Analisis Data	44
I. Profil BMT	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Analisis Deskriptif	50
1. Hasil Penyebaran Kuesioner	50
2. Penyebaran Kuesioner	50
3. Analisis Deskriptif	50
B. Uji Validitas Dan Reliabilitas	53
1. Uji Validitas	53
2. Uji Reliabilitas	55
C. Hasil Uji Model.....	57
1. Uji Multikolonieritas	57
2. Uji Heterotestastisitas	58
3. Analisis Regresi Linier Berganda	59

D. Hasil Analisis Data	60
1. Uji F	60
2. Koefisien Determinasi (R^2)	61
3. Uji t	62
E. Hasil Uji Hipotesis	65
F. Interpretasi Dan Pembahasan	67
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	I

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pengelompokan Responden berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 4.3 Pengelompokan Berdasarkan Status Perkawinan.....	48
Tabel 4.4 Pengelompokan Berdasarkan Tingkat Pendidikan	49
Tabel 4.5 Pengelompokan Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.6 Pengelompokan Berdasarkan Penghasilan.....	49
Tabel 4.7 Pengelompokan Berdasarkan Tujuan Penggunaan Tabungan	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Independen dan Dependental	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas variabel <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas variabel Reliability terhadap Kepuasan	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas variabel <i>Emphaty</i> terhadap Kepuasan.....	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas variabel <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas variabel KepuasanAnggota terhadap Kepuasan	54
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterotedadastisitas	56
Tabel 4.16 Hasil Uji Anova	57
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner	I
Lampiran II	Rekapitulasi Jawaban Responden	V
Lampiran III	Karakteristik Responden	VIII
Lampiran IV	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	XI
Lampiran V	Hasil Uji Model	XIII
Lampiran VI	Hasil Uji Heterotestadisitas (Uji Glejser)	XVI
Lampiran VII	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	XIX
Lampiran VIII	Terjemahan Al-Qur'an	XXI
Lampiran IX	Profil BMT Bina Ihsanul Fikri	XXIII
Lampiran X	Daftar Riwayat Hidup	XXX
Lampiran XI	Surat Penelitian	XXXI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan pada sektor jasa di Indonesia berkembang semakin pesat.

Semakin pesat perkembangannya, semakin ketat persaingan yang dihadapi oleh para pelaku bisnis jasa. Perkembangan dan pertumbuhan suatu bisnis berdampak pada persaingan yang semakin ketat. Persaingan antar perusahaan satu dengan lainnya membuat para pelaku bisnis berlomba menciptakan berbagai cara untuk dapat bersaing dan mendapatkan keuntungan. Berbagai inovasi dilakukan untuk mengembangkan bisnis dan bertahan pada persaingan.

Perusahaan melakukan berbagai upaya untuk dapat bersaing dan bertahan menghadapi persaingan bisnis. Salah satu upaya yang dilakukan dengan memusatkan perhatian pada konsumen. Perusahaan berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar konsumen bertahan dan mereka merasa puas.

Menurut Kotler, kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan. Kepuasan atau rasa senang yang tinggi akan menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan tersebut, tidak sekedar kelebih-sukaan rasional.¹ Ketika hubungan pelanggan dan perusahaan terjaga dengan baik, pelanggan akan terus-menerus mengkonsumsi produk atau jasa. Ikatan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan menciptakan dampak positif bagi

¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Alih Bahasa Benyamin Molan (Jakarta: Indeks, 2007), hlm. 179.

perusahaan. Konsumsi meningkat maka akan meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Salah satu perusahaan dalam bidang jasa, yaitu lembaga keuangan syariah seperti *Baitul Maal Wattamwil* (BMT). BMT juga turut dalam ketatnya persaingan bisnis. Persaingan memaksa mereka berupaya meningkatkan kinerja BMT. Baik itu manajemen, produk, maupun dalam pemberian pelayanan konsumen, konsumen pada BMT disebut anggota. Anggota menjadi fokus utama. Pelayanan terhadap anggota menjadi hal yang penting. Pelayanan yang baik menciptakan kepuasan dan akan berdampak pada kelangsungan hidup BMT.

BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang sudah memiliki kepercayaan dari masyarakat di Yogyakarta. Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa, BMT BIF mengedepankan pelayanan anggota. Kepuasan anggota menjadi sasaran dan sebagai alat pemasaran yang utama. BMT BIF melakukan upaya untuk membuat anggota merasa puas, baik terhadap produk maupun pelayanannya. Untuk dapat memenuhi kebutuhan anggota, BMT BIF memberikan pilihan produk simpanan dan pembiayaan. Produk simpanan yang ditawarkan yaitu Tabungan Umum Mudharabah, Tabungan Pendidikan/Siarif, Tabungan Qurban, Tabungan Haji dan Umroh, Tabungan Walimah dan lain-lain.

Selain itu, BMT BIF memberikan pelayanan anggota dengan sistem jemput bola. Setiap anggota didatangi oleh karyawan BMT BIF ketika akan melakukan transaksi, seperti pembayaran pembiayaan atau menabung. Semua

pelayanan dan ketersediaan produk yang ada di BMT BIF semata untuk mempermudah dan memuaskan para anggota.

Tabungan mudharabah menjadi produk yang banyak diminati sebagian besar anggota BMT BIF, Salah satunya cabang BMT BIF yang berada di Nitikan. Tabungan mudharabah merupakan tabungan umum yang prinsipnya menggunakan mudharabah. Simpanan mudharabah mendapatkan bagi hasil dalam kurun waktu tertentu. Banyaknya anggota di BMT BIF Cabang Nitikan yang menggunakan produk tabungan mudharabah menunjukkan bahwa adanya kesadaran dan kebutuhan anggota terhadap produk tabungan, dalam hal ini tabungan yang prinsipnya sesuai dengan syariah. Selain itu kesesuaian produk dengan kebutuhan anggota, menjadikan tabungan mudharabah produk yang banyak diminati.

Kualitas dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan. kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Sejumlah metode dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Menurut Pasuraman, Zheithaml and Bitner kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi kualitas yaitu Keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan Bukti fisik (*tangibles*).²

Pada penelitian ini, kepuasan diukur menggunakan dimensi kualitas jasa. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan dengan menggunakan variabel *reliability, responsiveness, emphaty, dan assurance*. Dimensi *tangibles* tidak

² Ririn Tri Ratnasari, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 107.

digunakan sebagai alat ukur, hal ini dikarenakan BMT BIF menggunakan sistem jemput bola untuk menghimpun dana atau untuk pembiayaan sehingga mayoritas anggota tidak mendatangi kantor BMT BIF, sehingga tidak dimungkinkan mengukur *tangibles* (bukti fisik) dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA BMT (STUDI PADA ANGGOTA PENABUNG DI BMT BIF CABANG NITIKAN YOGYAKARTA)”**.

B. Pokok Masalah

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

Apakah variabel *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan anggota penabung di BMT BIF Cabang Nitikan Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, dan *assurance* terhadap kepuasan anggota penabung di BMT BIF Cabang Nitikan Yogyakarta?

2. Kegunaan penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai :

a. Bagi BMT BIF Cabang Nitikan

Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan anggota. Dengan mengetahui besarnya tingkat kepuasan anggota, maka informasi tersebut dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi manajemen dalam menentukan kebijakan selanjutnya.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana penerapan teori yang telah didapat saat kuliah dan diharapkan mampu menjadi sarana pembelajaran bagi peneliti yang berhubungan dengan masalah perilaku konsumen.

c. Bagi pembaca

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dan sebagai bahan kajian penelitian selanjutnya, khususnya di bidang kepuasan konsumen.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan menggambarkan alur pemikiran penulis dari awal hingga kesimpulan akhir. Sistematika pembahasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisikan pendahuluan yang merupakan pengantar penelitian. Bab ini membahas lima sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori. Dalam bab ini menjelaskan telaah teori yang menjadi dasar penelitian. Landasan teori memberikan penjelasan mengenai

teori yang berkaitan dengan pemasaran jasa, karakteristik jasa, perilaku konsumen, kepuasan nasabah, kepuasan menurut pandangan Islam, dan kualitas pelayanan yaitu *responsiveness, reliability, empathy, dan assurance*. Pada bagian akhir bab dijelaskan mengenai hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini berisi tentang beberapa metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini secara umum, gambaran singkat dari objek dan subyek penelitian, proses penelitian, populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, perangkat, peralatan serta teknik yang dipakai dalam penelitian.

Bab IV Analisis data dan Pembahasan. Dalam bab ini menjelaskan inti dari penelitian yang dilakukan. Bab ini menjelaskan hasil pengolahan data yang dihubungkan dengan teori pada variabel-variabel yang diuji.

Bab V Penutup dan Kesimpulan. Berisikan penjelasan akhir dari penelitian dengan menunjukkan hasil dan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, berisikan saran-saran peneliti bagi penelitian selanjutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel *Responsiveness* dan variabel *Emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota penabung BMT BIF Cabang Nitikan. Hal ini disebabkan karena tanggapan yang baik dan perhatian yang diberikan karyawan kepada anggota tidak dianggap penting. Bagi anggota yang menjadi hal yang penting adalah transaksi yang cepat dan benar.
2. Variabel *reliability* dan variabel *Assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT BIF Cabang Nitikan. Artinya, semakin tinggi tingkat *reliability* dan *assurance* yang dirasakan anggota, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh anggota. Ini disebabkan BMT BIF Cabang Nitikan mampu memberikan keandalan dan jaminan pelayanan dengan sistem jemput bola sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota.

B. Saran

1. Diharapkan penelitian selanjutnya menambah variabel independen yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota BMT. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan hanya empat (*responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, dan *assurance*). Penambahan variabel

tangible, bagi hasil, penawaran atau macam-macam produk diharapkan mampu menggambarkan tingkat kepuasan yang dirasakan para anggota serta dapat memperkuat penelitian yang sudah ada. Selain itu, Pada penelitian selanjutkan diharapkan menambah jumlah responden agar informasi yang dibutuhkan mampu memberikan hasil yang signifikan.

2. Bagi pihak BMT Diharapkan memberikan pelayanan yang lebih baik dan perlu ditingkatkan perhatian yang berkaitan dengan kepentingan anggota, sehingga mampu mewujudkan kepuasan anggota. Kepuasan merupakan kunci dari keberlangsungan suatu bisnis jasa, oleh sebab itu pihak BMT, khususnya marketing lebih memberikan pelayanan, perhatian, dan teknis kerja yang baik kepada anggota, sehingga nantinya anggota akan merasa puas dan mereka akan lebih loyal terhadap BMT BIF.

DAFTAR PUSTAKA

AL-QUR'AN

Kementrian Agama RI, *Mushaf Al-Qur'an Terjemahan*, Bandung: Nur Publishing, 2009.

BUKU

Budi Santoso, Purbayu dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta: Andi, 2005.

Eriyanto, *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*, Yogyakarta: LkiS, 2007.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BPUD, 2005.

-----, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.

Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2008.

Imam Wahjono, Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

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

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Indeks, 2008.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, Jakarta: Indeks, 2007.

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, alih bahasa Damos Sihombing, Jakarta: Erlangga, 2001.

Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi Bagaimana Meneliti Dan Menulis Tesis*, Jakarta: Erlangga, 2003.

Mufligh, Muhammad, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.

Nitisusastro, Mulyadi, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, Bandung: Alfabeta, 2012.

- Prasetijo, Ristiyanti dan John J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: Andi, 2005.
- Setiadi, Nugroho J., *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada Motif Tujuan, dan Keinginan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Shatha, Basu dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 2008.
- Suharno, Puguh, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis : Pendekatan Filosofi dan praktis*, Jakarta: Indeks, 2009.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Supriyanto, *Metodologi Riset Bisnis*, cet. Ke-1, Jakarta: Indeks, 2009.
- Suryani, Tatik, *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 1997
- , *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 2001.
- Tri Ratnasari, Ririn, *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Yogyakarta: Ekonesia, 2008.
- Zuriah, Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori-Aplikasi*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

SKRIPSI

- Abidin, Muhammad, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Magelang), *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga, 2010.
- Adi, Prasetyo, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BMT Kaffah Yogyakarta, *Skripsi* STAIN Surakarta SEM-ISTITUTE Yogyakarta, 2008.
- Fadhliah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT Multazam Yogyakarta, *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Iqbal Fauzi, Muhammad, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Studi Kasus Pada BMT BIF, Gedong Kuning, Yogyakarta, *Skripsi* UIN Sunan Kalijaga, 2010.

Sudirman, Dewi Yanti, "Penagruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar", Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar 2011.

JURNAL

Aryani, Dwi dan Febriana Rosinta, *Pengaruh kualitas Layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 12 No. 2, (Mei-Agustus 2010).

Ayu Oka Windarti, Gusti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Palembang" *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, Vol.2. No. 1 (Januari 2012).

Khatimah, Husnul, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura", *Jurnal* , 2011.

Kurniawan, Adi, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express Di PT. POS Indonesia (PERSERO) Kantor Pos Cukir, *Jurnal Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) PGRI Jombang*, 2012.

Saidani, Basrah dan Samsul Arifin, Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3 No. 1, (2012).

Sriwidodo, Untung dan Rully Tri Imdriastuti, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.10 No. 2, (Oktober 2010).

Yanti Sudirman, Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BRITAMA Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang A. Yani Makassar" *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar, 2011.

LAIN-LAIN

Model	Kesetiaan	dalam	Bisnis,
	http://id.wikipedia.org/wiki/Model_kesetiaan_dalam_bisnis		diunduh
	pada tanggal 2 Juli 2013		

Daftar UMP/UMK 2014 Seluruh Wilayah di Indonesia
<http://www.aktualpost.com/2013/11/15/5406/daftar-ump-umk-2014-seluruh-wilayah-indonesia/> diakses pada tanggal 20 Mei 2014

LAMPIRAN I: KUESIONER

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/Sdr/i Anggota Penabung
BMT BIF Cabang Nitikan Yogyakarta

Dengan Hormat,

Assalammualaikum Wr. Wb

Yang mengajukan permohonan untuk pengisian kuesioner ini :

Nama : Irma Fitriyani

NIM : 09390167

Status : Mahasiswa Program Sarjana (S1) Fakultas Syariah dan Hukum program
Studi Keuangan Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Memohon dengan kerendahan hati, agar bapak/ibu/saudara/i dapat mengisi kuesioner penelitian ini yang berjudul “FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA BMT (STUDI PADA ANGGOTA PENABUNG DI BMT BIF CABANG NITIKAN YOGYAKARTA)”.

Mengingat kuisioner ini digunakan untuk penelitian ilmiah (skripsi), sebagai salah satu syarat untuk mengakhiri studi di Fakultas Syariah dan Hukum program studi Keuangan Islam (KUI), UIN Sunan Kalijaga, saya mengharap jawaban yang diberikan dengan sejujurnya sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara/i akan tetap terjaga sesuai dengan kode etik yang berlaku.

Bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i merupakan hal yang sangat berharga bagi peneliti, oleh karena itu atas bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalammualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Noevember 2013

Hormat Saya

Irma Fitriyani

NIM : 09390167

ANGKET PENELITIAN
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN ANGGOTA
BMT (STUDI PADA ANGGOTA PENABUNG DI BMT BIF CABANG
NITIKAN YOGYAKARTA)

ANGKET BAGIAN I

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan keadaan anda sebenarnya.

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Usia
 - a. < 20
 - b. 20-25
 - c. 26-35
 - d. 36-50
 - e. > 50
3. Pendidikan terakhir :

No	Jenis Pendidikan	Responden/Anda	Suami/Istri
1.	SD/MI/Paket A		
2.	SMP/MTS/Paket B		
3.	SMA/MA/Paket C		
4.	Diploma		
5.	Sarjana S1		
6.	Lain-lain, (sebutkan)		

4. Status perkawinan Anda?
 - a. Kawin, memiliki tanggungan..... anak
 - b. Belum Kawin
5. Pekerjaan anda (beri tanda centang (√)) :

No	Jenis pekerjaan	Responden/Anda	Suami/Istri
1.	Pegawai		
2.	Wiraswasta/Pedagang		
3.	Petani		
4.	Lain-lain, (sebutkan)		

6. Penghasilan total per bulan :
 - a. Kurang dari Rp. 1.600.000
 - b. Rp. 1.601.000 – Rp. 2.000.000
 - c. Rp. 2.001.000 – Rp. 4.000.000
 - d. Rp. 4.001.000 – Rp. 7.000.000
 - e. Lebih dari Rp. 7.000.000
7. Tujuan saya membuka rekening tabungan di BMT BIF Cabang Nitikan.....
 - a. Hanya untuk menyimpan dana
 - b. Mempemudah pembayaran angsuran pembiayaan
 - c. Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll
 - d. Menyimpan dana sementara sebelum dipakai
 - e. Lain-lain, sebutkan.....

ANGKET BAGIAN II

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda centang (✓) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia dibawah ini.

Keterangan jawaban :

SS : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

1. PELAYANAN

	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
A.	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>				
1.	Karyawan melakukan pelayanan transaksi dengan cepat				
2.	Karyawan memberikan pelayanan dengan sopan				
3.	Karyawan BMT memberikan respon yang baik ketika anggota akan melakukan transaksi				
4.	Karyawan kurang tanggap dalam menanggapi keluhan yang dialami anggota berkenaan dengan produk Tabungan Mudharabah				
5.	Keterbukaan karyawan dalam menerima saran dari anggota sangat baik				
B.	<i>Reliability (Keandalan)</i>				
1.	Anggota dapat mengambil dana mereka di cabang manapun dengan mudah				
2.	Karyawan melayani transaksi jemput bola dengan baik				
3.	Karyawan memberikan informasi mengenai produk tabungan Mudharabah kepada calon anggota dengan jelas				
4.	Karyawan memberikan solusi yang terbaik atas masalah anggota				
5.	Karyawan dapat menyelesaikan transaksi dengan baik				
C.	<i>Emphaty (Empati)</i>				
1.	Karyawan tidak membeda-bedakan status sosial anggota saat memberikan pelayanan				
2.	Karyawan melayani anggota dengan penuh perhatian				
3.	Karyawan melayani anggota secara kekeluargaan				
4.	Karyawan tidak selalu memberikan salam setelah selesai melayani transaksi				
D.	<i>Assurance (Jaminan)</i>				
1.	Karyawan teliti dalam mencatat setiap bukti transaksi				
2.	Anggota merasa aman menggunakan produk tabungan mudharabah karena produknya halal				
3.	Anggota merasa aman menyimpan dana mereka di BMT BIF Cabang Nitikan				

	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
4.	Pelayanan Karyawan membuat anggota percaya untuk selalu bertransaksi di BMT BIF Cabang Nitikan				
5.	BMT BIF memiliki reputasi yang baik dikalangan anggota				

2. Kepuasan Anggota BMT BIF

	Pernyataan	Jawaban			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BMT BIF Cabang Nitikan				
2.	Saya merasa puas dengan kekonsistennan BMT BIF Cabang Nitikan dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah				
3.	Saya merasa puas menggunakan produk tabungan mudharabah di BMT BIF Cabang Nitikan karena bermanfaat				
4.	Saya merasa tidak puas dengan fasilitas yang berkaitan dengan tabungan mudharabah di BMT BIF Cabang Nitikan				
5.	Kepuasan terhadap produk tabungan mudharabah BMT BIF Cabang Nitikan memotivasi saya untuk menyarankan kepada orang lain agar menjadi anggotanya				

TERIMA KASIH

LAMPIRAN II : REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

No	Responsiveness					Tot-X1	Reliability					Tot-X2	Emphaty				Tot-X3	Assurance					Tot-X4	Kepuasan Anggota					To-t-Y
	P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4		P1	P2	P3	P4	P5		P1	P2	P3	P4	P5	
1	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	19	4	4	4	5	5	22	5	4	4	2	4	19
2	5	5	3	2	4	19	4	5	4	4	3	20	5	4	5	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21
3	5	5	5	5	4	24	4	5	4	2	4	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22
4	5	5	5	5	4	24	4	5	4	4	4	21	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22
5	2	4	5	5	4	20	4	5	5	4	5	23	4	4	5	5	18	5	2	4	4	4	19	4	2	5	3	4	18
6	4	4	5	4	4	21	5	3	3	5	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	3	4	21	4	4	5	4	4	21
7	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	21
8	4	5	4	4	4	21	2	4	4	4	5	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18
9	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
10	4	4	4	2	4	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	5	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
11	4	4	2	2	4	16	1	2	4	1	2	10	1	1	1	2	5	1	4	4	4	4	17	1	4	4	4	2	15
12	4	4	4	2	4	18	2	4	3	4	4	17	4	4	3	3	14	4	3	4	4	2	17	4	4	4	2	4	18
13	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
14	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	4	4	24	4	2	4	4	4	18
15	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	3	19
16	4	4	4	2	4	18	2	3	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	18
17	3	4	4	5	4	20	2	5	4	4	4	19	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	23
18	2	5	4	1	4	16	2	4	4	5	4	19	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	24
19	4	5	5	4	3	21	3	5	4	4	5	21	5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	4	22
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24
21	4	4	4	4	5	21	4	4	1	2	5	16	5	5	5	4	19	5	1	4	4	5	19	4	5	5	4	5	23
22	3	3	4	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	4	3	3	13	4	3	3	3	4	17	3	3	3	3	3	25
23	5	5	4	2	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	23	4	4	5	4	4	21
24	4	4	5	4	2	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
25	5	5	5	2	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	2	17	5	5	5	5	4	24	5	5	4	2	4	20
26	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	17	2	4	4	4	2	16	5	4	2	4	4	19
27	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
28	5	5	4	2	4	20	2	3	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
29	4	3	4	1	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	13	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	24
30	4	4	4	5	4	21	3	4	4	3	3	17	4	4	4	5	17	4	4	4	4	3	19	4	3	4	5	4	20

31	5	4	4	2	4	19	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	20
32	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	19
33	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	16	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	5	5	24
34	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	4	21
35	4	4	4	1	4	17	2	4	4	2	3	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	3	17	4	2	4	2	4	4	16
36	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	4	19
37	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	4	20
38	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	3	2	4	4	15	4	4	4	4	4	4	20
39	4	4	4	4	4	20	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	19
40	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	1	16	4	5	5	5	3	22	5	5	5	4	5	5	24
41	4	5	4	4	4	21	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	4	21
42	4	4	4	1	4	17	2	4	4	2	3	15	4	4	4	4	16	2	4	4	4	3	17	4	2	4	2	4	4	16
43	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	4	18	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	4	4	19
44	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	4	23
45	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	4	22	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	2	3	2	4	4	15	4	4	4	4	4	4	20
47	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	17	2	4	4	4	2	16	5	4	2	4	4	4	19
48	5	5	5	2	4	21	4	5	5	5	5	24	5	5	5	2	17	5	5	5	4	24	5	5	4	2	4	4	20	
49	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	19	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	20
50	4	4	5	4	2	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	2	18
51	5	5	4	2	4	20	2	3	4	3	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	4	19
52	5	5	4	2	5	21	4	4	4	4	4	20	5	4	5	4	18	5	5	5	4	4	23	4	4	4	5	4	4	21
53	5	5	4	5	5	24	4	5	5	4	4	22	5	4	4	5	18	3	4	5	5	5	22	4	4	4	5	5	5	22
54	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20
55	5	4	4	4	1	18	4	4	1	2	5	16	5	5	5	4	19	5	1	4	4	5	19	4	5	5	2	5	21	
56	4	5	5	4	3	21	3	5	4	4	5	21	5	4	5	4	18	5	5	4	4	4	23	4	5	5	4	4	4	22
57	2	5	4	1	4	16	2	4	4	5	4	19	4	5	5	4	18	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	5	5	24
58	4	3	4	1	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	5	5	24
59	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	16	4	4	4	3	4	19	4	5	4	4	4	4	21
60	3	5	5	5	4	22	2	5	4	4	4	19	5	5	5	4	19	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	4	4	23
61	5	5	4	2	4	20	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	19	2	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	4	20
62	4	4	5	4	4	21	5	3	3	5	4	20	4	4	4	2	14	5	4	5	3	4	21	4	4	5	4	4	4	21
63	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21	4	4	4	5	4	4	21
64	4	5	4	4	4	21	2	4	4	4	5	19	4	4	4	1	13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	2	4	4	18
65	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	5	19	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20
66	4	4	4	2	4	18	2	4	4	4	4	18	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	20
67	4	4	2	2	4	16	1	2	4	1	2	10	1	1	1	2	5	1	4	4	4	4	17	1	4	4	4	4	2	15

68	4	4	4	2	4	18	2	4	4	4	4	4	18	4	4	3	2	13	4	3	4	4	2	17	4	4	4	2	4	28
69	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	13	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22
70	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	20	5	5	5	4	24	4	4	4	5	4	21		
71	4	4	4	4	3	19	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	21	4	5	4	4	5	22	
72	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21	5	5	5	4	19	4	4	4	5	5	22	5	4	4	2	4	19	
73	5	5	3	4	4	21	4	5	4	4	3	20	5	4	5	4	18	4	4	4	4	4	20	4	5	5	4	2	20	
74	5	5	5	5	4	24	4	5	4	2	4	19	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22	
75	5	5	5	4	24	4	5	4	2	4	19	5	4	5	3	17	5	5	4	4	5	23	5	4	5	4	4	22		
76	2	4	5	5	4	20	4	5	5	4	5	23	4	4	5	3	16	5	2	4	4	4	19	4	4	5	3	4	20	
77	4	4	5	4	4	21	5	3	3	5	4	20	4	4	4	4	16	5	4	5	3	4	21	4	4	5	4	4	21	
78	4	4	4	5	4	21	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	19	5	4	4	4	4	21	4	5	4	5	4	22	
79	4	4	4	4	4	20	1	2	4	1	2	10	1	1	1	2	5	1	4	4	4	4	17	1	4	4	4	2	15	
80	5	5	5	5	5	25	5	3	5	5	4	22	5	5	5	4	19	5	5	5	5	4	24	4	3	4	4	4	19	

LAMPIRAN III : KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics								
	Jenis_Kelamin	Usia	Pendidikan_terakhir	Status_Perkawinan	Pekerjaan	Penghasilan	Tujuan_Pembukaan_Rekening	
N	Valid	81	81	81	81	81	81	81
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Jenis_Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	LAKI-LAKI	8	10.0	10.0	10.0
	PEREMPUAN	72	90.0	90.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	2	2.5	2.5	2.5
	20-25	9	11.2	11.2	13.8
	26-35	18	22.5	22.5	36.2
	36-50	36	45.0	45.0	81.2
	>50	15	18.8	18.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Pendidikan_terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/MI/PAKET A	19	23.8	23.8	23.8
	SMP/MTS/PAKET B	18	22.5	22.5	46.2
	SMA/MA/PAKET C	34	42.5	42.5	88.8
	SARJANA S1	6	7.5	7.5	96.2
	LAIN-LAIN	3	3.8	3.8	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Status_Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KAWINI	72	90.0	90.0	90.0
	BELUM KAWIN	8	10.0	10.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	WIRASWASTA/PEDAGANG	75	93.8	93.8	93.8
	LAIN-LAIN	5	6.2	6.2	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1600000	44	55.0	55.0	55.0
	1601000-2000000	16	20.0	20.0	75.0
	2001000-4000000	13	16.2	16.2	91.2
	4001000-7000000	3	3.8	3.8	95.0
	> 7001000	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

Tujuan_Pembukaan_Rekening

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	HANYA UNTUK MENYIMPAN	42	52.5	52.5	52.5
	MEMPERMUDAH PEMBAYARAN ANGSURAN	34	42.5	42.5	95.0
	PEMBIAYAAN				
	LAIN-LAIN	4	5.0	5.0	100.0
	Total	80	100.0	100.0	

LAMPIRAN IV : HASIL UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	24

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

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Respon_1	4.2250	.74587	80
Respon_2	4.4375	.57023	80
Respon_3	4.2500	.62642	80
Respon_4	3.6000	1.27884	80
Respon_5	4.0125	.66549	80
Reliab_1	3.5750	1.15589	80
Reliab_2	4.1625	.78666	80
Reliab_3	4.0500	.79396	80
Reliab_4	3.8250	.99078	80
Reliab_5	4.0875	.71501	80
Emphaty_1	4.3875	.84933	80
Emphaty_2	4.2375	.79943	80
Emphaty_3	4.3500	.87294	80
Emphaty_4	3.6250	1.11803	80
Assuran_1	4.0625	1.08317	80
Assuran_2	4.1500	.84344	80
Assuran_3	4.2500	.60588	80
Assuran_4	4.1750	.54599	80
Assuran_5	4.0125	.68425	80
KA_1	4.1500	.78111	80
KA_2	4.1625	.71942	80
KA_3	4.2000	.62440	80
KA_4	3.7375	.86776	80
KA_5	3.9750	.65555	80

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Respon_1	93.4750	105.594	.242	.887
Respon_2	93.2625	103.664	.505	.882
Respon_3	93.4500	102.048	.586	.880
Respon_4	94.1000	99.610	.337	.889
Respon_5	93.6875	106.167	.237	.887
Reliab_1	94.1250	94.642	.617	.878
Reliab_2	93.5375	100.226	.572	.880
Reliab_3	93.6500	103.775	.337	.885
Reliab_4	93.8750	97.326	.591	.879
Reliab_5	93.6125	100.418	.623	.879
Emphaty_1	93.3125	95.256	.837	.872
Emphaty_2	93.4625	97.138	.767	.875
Emphaty_3	93.3500	94.458	.863	.871
Emphaty_4	94.0750	103.589	.221	.891
Assuran_1	93.6375	95.880	.604	.878
Assuran_2	93.5500	102.377	.397	.884
Assuran_3	93.4500	103.643	.474	.883
Assuran_4	93.5250	104.455	.457	.883
Assuran_5	93.6875	104.572	.344	.885
KA_1	93.5500	98.782	.674	.877
KA_2	93.5375	105.669	.248	.887
KA_3	93.5000	106.253	.250	.887
KA_4	93.9625	104.999	.231	.888
KA_5	93.7250	102.860	.494	.882

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
97.7000	109.858	10.48133	24

LAMPIRAN V: HASIL UJI MODEL

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB ^a		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.393	1.70377

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB

b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.237	4	40.059	13.800	.000 ^a
	Residual	217.713	75	2.903		
	Total	377.950	79			

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.287	1.891	4.912	.000		
	RESPONSIV	-.089	.102	-.096	.867	.389	.626 1.599
	RELIAB	.235	.090	.339	2.607	.011	.454 2.204
	EMPHATY	.072	.094	.099	.773	.442	.472 2.120
	ASSURANCE	.335	.099	.384	3.390	.001	.600 1.666

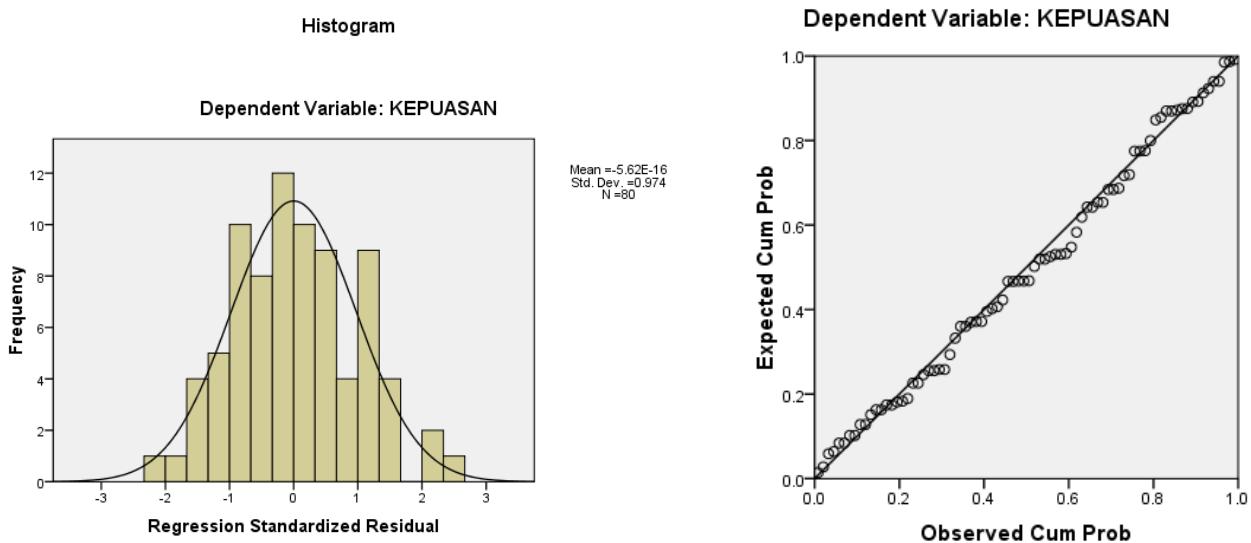
a. Dependent Variable: KEPUASAN

Residuals Statistics^a

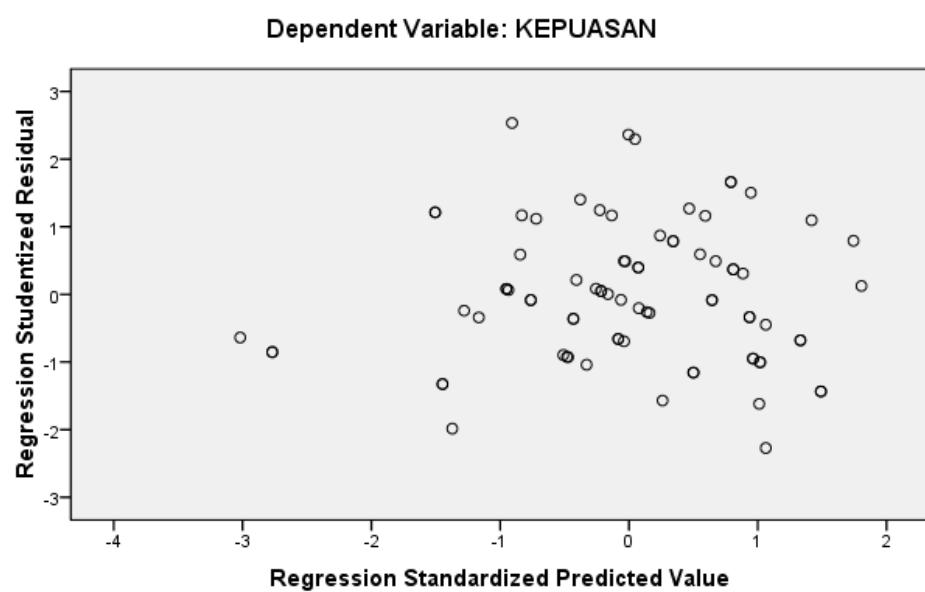
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.9258	22.7961	20.2250	1.42419	80
Residual	-3.73792	4.06811	.00000	1.66008	80
Std. Predicted Value	-3.019	1.805	.000	1.000	80
Std. Residual	-2.194	2.388	.000	.974	80

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



LAMPIRAN VI : HASIL UJI HETEROTEDASTISITAS (UJI GLEJSER)

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: AbsUt

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.199 ^a	.040	-.012	.99046

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB

b. Dependent Variable: AbsUt

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.030	4	.757	.772	.547 ^a
	Residual	73.576	75	.981		
	Total	76.605	79			

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB

b. Dependent Variable: AbsUt

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.431	1.099		1.302	.197	
	RESPONSIV	-.078	.060	-.188	-1.314	.193	.626
	RELIAB	.020	.052	.065	.386	.700	.454
	EMPHATY	-.034	.054	-.104	-.630	.531	.472
	ASSURANCE	.081	.058	.206	1.409	.163	.600

a. Dependent Variable: AbsUt

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	RESPONSIV	RELIAB	EMPHATY	ASSURANCE
1	1	4.960	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.018	16.400	.17	.04	.07	.36	.01
	3	.009	23.333	.02	.06	.66	.37	.13
	4	.006	27.987	.20	.13	.09	.27	.83
	5	.006	29.430	.61	.77	.18	.00	.03

a. Dependent Variable: AbsUt

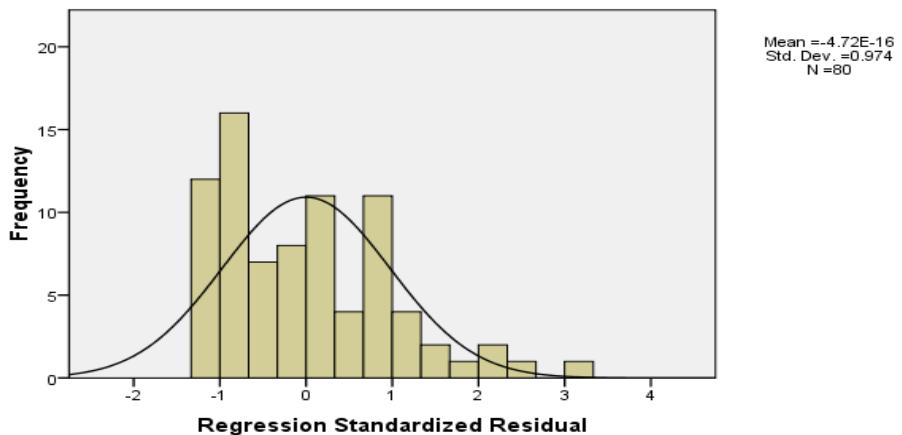
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.8484	1.8107	1.3281	.19584	80
Std. Predicted Value	-2.449	2.464	.000	1.000	80
Standard Error of Predicted Value	.123	.518	.233	.084	80
Adjusted Predicted Value	.6133	1.6916	1.3138	.21069	80
Residual	-1.29678	3.06811	.00000	.96506	80
Std. Residual	-1.309	3.098	.000	.974	80
Stud. Residual	-1.327	3.287	.007	1.011	80
Deleted Residual	-1.33307	3.45479	.01432	1.03976	80
Stud. Deleted Residual	-1.334	3.529	.013	1.030	80
Mahal. Distance	.233	20.650	3.950	3.819	80
Cook's Distance	.000	.272	.016	.036	80
Centered Leverage Value	.003	.261	.050	.048	80

a. Dependent Variable: AbsUt

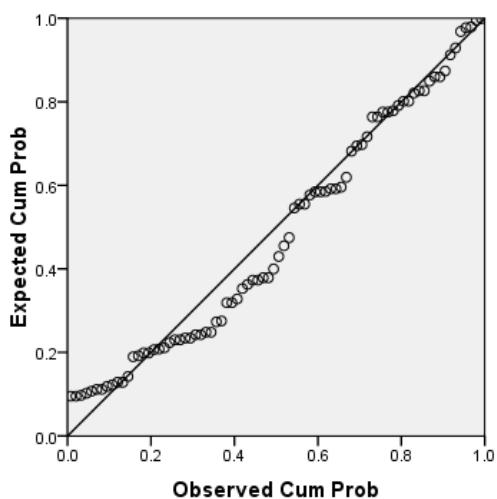
Histogram

Dependent Variable: AbsUt



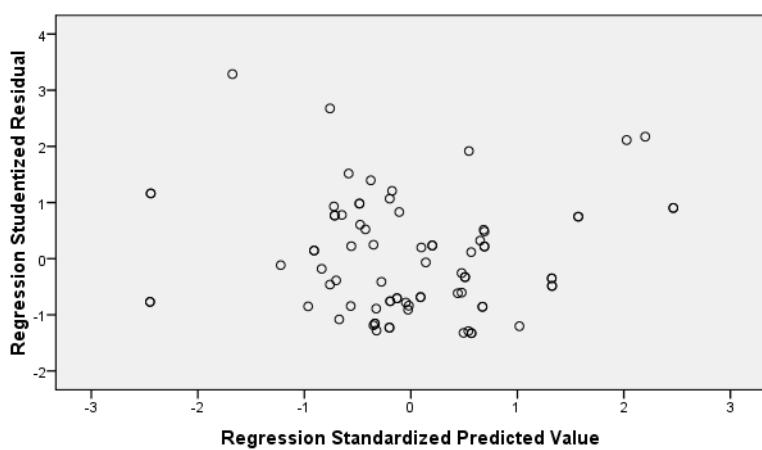
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: AbsUt



Scatterplot

Dependent Variable: AbsUt



LAMPIRAN VII : HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.651 ^a	.424	.393	1.70377

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB

b. Dependent Variable: KEPUASAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160.237	4	40.059	13.800	.000 ^a
	Residual	217.713	75	2.903		
	Total	377.950	79			

a. Predictors: (Constant), ASSURANCE, RESPONSIV, EMPHATY, RELIAB

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	9.287	1.891		4.912	.000
	RESPONSIV	-.089	.102	-.096	-.867	.389
	RELIAB	.235	.090	.339	2.607	.011
	EMPHATY	.072	.094	.099	.773	.442
	ASSURANCE	.335	.099	.384	3.390	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN

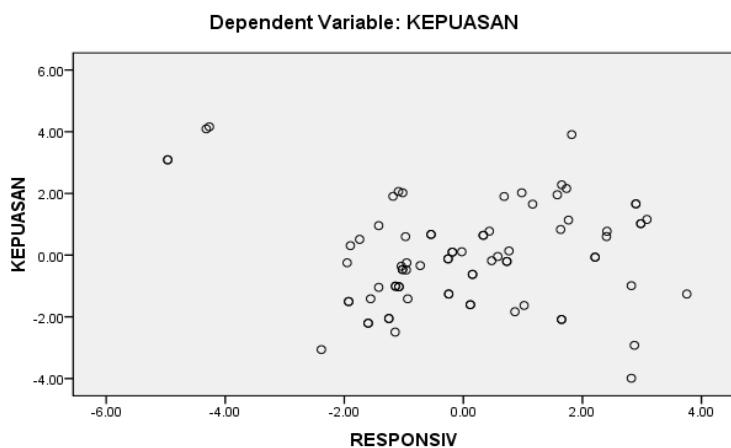
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.9258	22.7961	20.2250	1.42419	80
Residual	-3.73792	4.06811	.00000	1.66008	80
Std. Predicted Value	-3.019	1.805	.000	1.000	80
Std. Residual	-2.194	2.388	.000	.974	80

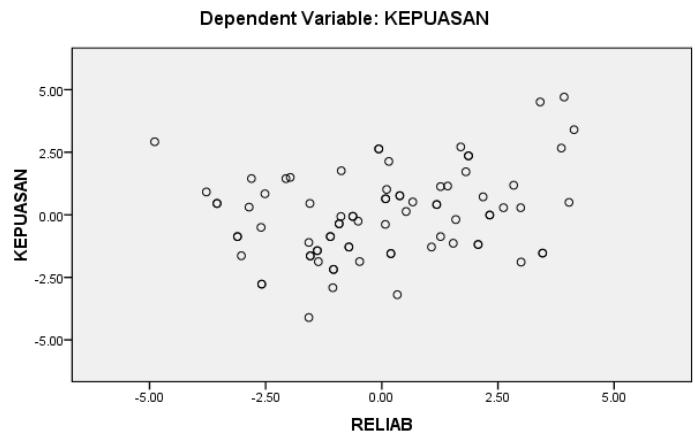
a. Dependent Variable: KEPUASAN

Charts

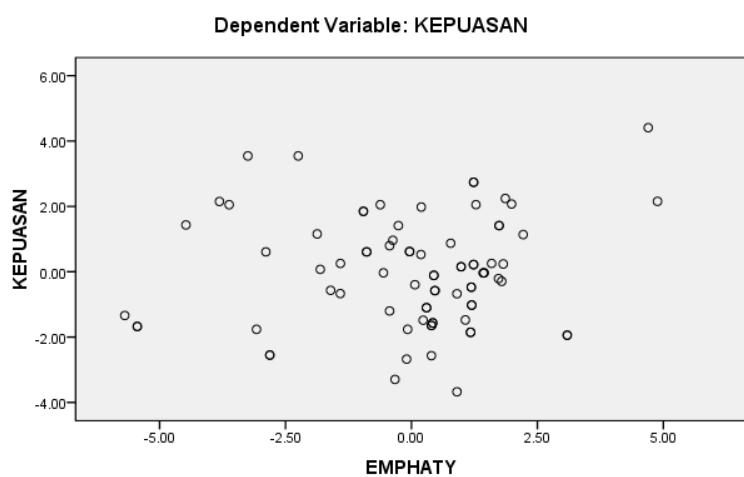
Partial Regression Plot



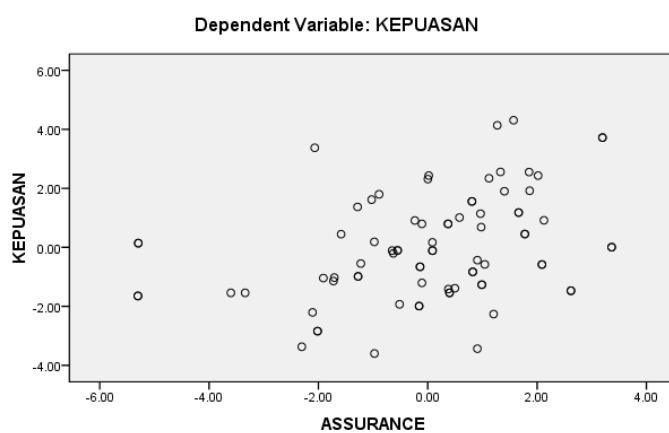
Partial Regression Plot



Partial Regression Plot



Partial Regression Plot



LAMPIRAN VIII

TERJEMAHAN AL-QUR'AN

No	Hlm	Terjemahan
1	18	<p>Wahai Manusia! Makanlah dari (makanan) yang halal dan baik yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah setanmu Sungguh, setan itu musuh nyata bagimu.</p> <p>Sesungguhnya (setan) itu hanya menyuruh kamu agar berbuat jahat dan keji, dan mengatakan apa yang tidak kamu ketahui tentang Allah.</p>
2	26	<p>Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.</p>
3	27	<p>Dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.</p>
4	28	<p>dan orang-orang yang beriman, lelaki dan perempuan, sebahagian mereka (adalah) menjadi penolong bagi sebahagian yang lain. mereka menyuruh (mengerjakan) yang ma'ruf, mencegah dari yang munkar, mendirikan shalat, menunaikan zakat dan mereka taat pada Allah dan Rasul-Nya. mereka itu akan diberi rahmat oleh Allah; Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.</p>
5	29	<p>Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang</p>

		sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.
6	29	Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah milarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.

LAMPIRAN IX
PROFIL BMT BINA IKHSANUL FIKRI (BIF)

1. Profil BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF)

Nama Lembaga : Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Bina Ihsanul Fikri

Motto : Adil dan Menguntungkan

Berdiri : 11 Maret 1996

Badan Hukum : 159/BH/KWK.12/V/1997

No. Telp. : 0274-4438807

e-mail : info@bmt-bif.co.id

website : <http://bmt-bif.co.id>

2. Sejarah Berdirinya BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF)

Berdirinya BMT BIF diawali dari terbentuknya ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia) Gedongkuning. BMT BIF merupakan lembaga keuangan dengan pola bagi hasil yang didirikan dan dimiliki oleh masyarakat. Pembentukan BMT BIF diawali dengan dibentuknya panitia kecil yang diketuai oleh Ir. Meidi Syaflan (ketua ICMI Gedongkuning), dan beranggotakan M. Ridwan dan Irfan. Panitoa ini berfungsi mempersiapkan segala sesuatunya sampai BMT BIF ini dapat berdiri, salah satu tugas awalnya adalah survey tempat dan lokasi pasar GedongKuning sebagai bahan untuk diteliti, kemudian untuk dijadikan alternatif tempat atau lokasi BMT BIF nantinya.

Alasan memilih pasar GedongKuning karena disinilah terdapat praktek-praktek rentenir serta jauh dari bank, panitia ini dibentuk pada bulan Februari 1996 yang bertepatan pada bulan Sya'ban 1471 H Usaha yang dilakukan panitian kecil ini adalah menghimpun dana Rp. 250.000,- per orang, sehingga pada saat terkumpul dana

untuk pendirian BMT BIF sebesar Rp. 3.250.000,- dari 20 orang. Langkah selanjutnya yang dilakukan panitia kecil ini, yaitu menyusun pengelola BMT BIF setelah persiapan dirasa cukup, maka pada tanggal 1 maret 1996 ditetapkan sebagai tanggal operasional BMT BIF, tetapi pada tanggal tersebut ternyata BMT BIF belum dapat beroperasi seperti yang direncanakan, karena adanya sebab tertentu. Akhirnya BMT BIF mendeklarasikan diri berdiri dan mulai beroperasi pada tanggal 11 maret 1996,kemuadian pada tanggal 15 Mei 1997, lembaga keuangan syariah ini memperoleh Badan Hukum No.159/BH/KWK.12/V/1997.

Pada prinsipnya usaha BMT BIF dibagi menjadi dua yaitu Baitul Maal (Usaha sosial) dan bisnis (Baitul Tanwil). Usaha sosial ini bergerak dalam penghimpunan dana Zakat, Infak, dan Sadaqah (ZIS) serta mentasyakurkan kepada delapan ashnaf. skala prioritasnya dimaksudkan untuk mengentaskan kemiskinan melalui program ekonomi produktif dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang tanggung jawab terhadap sesama manusia, memberikanwawasan tentang etika bisnis serta bantuan sosial, seperti Beasiswa Anak Asuh, biaya Bantuan Kesehatan serta perlindungan kecelakaan diri dengan asuransi, karena BMT BIF mengadakan kerjasama dengan Asuransi Syariah Tafakul. Sedangkan usaha bisnisnya bergerak dalam pemberdayaan masyarakat ekonomi kelas bawah dilakukan dengan intensitas pendirian dan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka, kemudian disalurkan dalam bentuk pembiayaan atau kredit kepada pengusaha kecil, dengan sistem bagi hasil.

Sasaran penghimpunan dana masyarakat adalah masyarakat golongan menengah keatas,dan kelompok masyarakat lapisan bawah tetap diarahkan untuk manabung sesuai dengan kesanggupannya, sedangkan sasaran utama penyaluran

pembiayaan adalah para pedagang kecil dan pengusaha kecil. Pola pengembalian dananya meliputi harian, bulanan, serta pasaran.

Dengan meningkatkan kebutuhan masyarakat akan kehadiran BMT BIF maka didirikanlah beberapa cabang diantaranya adalah cabang nitikan. Cabang ini berdiri karena melihat daerah ini merupakan pusat pengembangan keislaman dan terkenal sebagai kampung santri basis masyarakat Muhammadiyah. Disamping itu, potensi perkembangan ekonomi sangat besar karena masyarakatnya mayoritas pengusaha dan pengrajin cor aluminium dengan tingkat keislaman yang kuat. Kantor cabang ini berdiri pada tanggal 26 maret 2004 bertepatan dengan peringatan Maulid Nabi Muhammad SAW 1425 H. Cabang ini berkonsentrasi pada pasar Ngipik, Ngoto, Niten, Bantul, Serangan, dan Luweh. BMT BIF Cabang nitikan tepatnya berada di Jalan Sorogenen No. 116B Nitikan Umbulharjo Yogyakarta.

3. Motto BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF)

“Adil dan Menguntungkan”

Adil merupakan cerminan aspek syariah yang menjadi ideologi dan landasan operasional sedangkan menguntungkan merupakan cerminan aspek bisnis bahwa investasi dan pembiayaan selalu membawa keuntungan kedua belah pihak.

4. Loga, warna, dan makna BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF)

a. Logo

- 1) Buku terbuka : semangat belajar, terbuka, inovatif, dan pelayanan terbaik
- 2) Kubah Masjid: Berorientasi ibadah dan Ridha Alah
- 3) Linkaran: Kokoh, jaringan, dan kekeluargaan

b. Warna dan makna

- 1) Kuning emas : keuntungan, kejayaan, dan prestasi kerja terbaik
- 2) Hijau : kedamaian, kesederhanaan, dan Islami

5. Tujuan BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF)

- a. Membangun kehidupan ekonomi umat dengan pola syariah
- b. Menghindari sistem ekonomi dan keuangan dari praktek ribawi
- c. Menigkatkan kesejahteraan anggota dan masyarakat

6. Visi dan Misi BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF)

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan syariah yang mandiri, amanah, dan profesional serta unggul di bidangnya dalam upaya memberdayakan ekonomi umat.

b. Misi

Menerapkan prinsip ekonomi Islam, membina kepedulian aghniya kepada dhuafa, secara terpola dan berkesinambungan menuju peningkatan kualitas kehidupan umat.

7. Struktur Organisasi

Susunan Kepengurusan BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF) periode 2009-2014 :

a. Pengurus

Ketua : DR. Ir. Meidi Syaglan, MP

Sekretaris : Ir. Sushardi,SKH, MP

Bendahara : Ir. Fuad Abdullah

b. Pengawas

Pengawas Manajemen : Hadi Muhtar, SE, MM

Teguh Edi Susanto, B.S

Pengawas Syari'ah : DR. Hamim Ilyas, MA

Nuruddin, SH, MA

c. Pengelola

Direktur : Muhammad Ridwan, SE, MSI

Maajer HRD : Supriyadi ,SH,MM

Internal Audit : Heti Ambar Pratiwi, S.E

Manajer Cabang GK : Yudana Octy Sagito, SE

Manajer Cabang Sleman : Muhammad Faqih, S.H

Manajer Cabang Nitikan : Sutardi, S.Hi

Manajer Cabang Bugisan : Saiful Rizal, S.H

Manajer Cabang Pleret : Sudarmanto, S. Ag

Manajer Cabang Baciro : Anton Supriyanto, S.IP

Manajer Cabang Demangan : Neny Nuraini, S.E

Manajer Cabang Parangtritis : Rina Putra Limawantoro, SE

Manajer Cabang Gunung Kidul : Nur Astuti Rahmawati, SE

d. Sunan Organisasi BMT Bina Ikhsanul Fikri (BIF) Cabang Nitikan

Manajer : Sutardi, S.Hi

Accounting : Madu Mita

Teller : Partini, A.Md

Marketing : Assad Khasan, S.T

Wafid Widiarto

Siti Rukmana

8. Jaringan Kantor BMT Bina Ikhsanul Fikri Yogyakarta

a. Kantor Pusat Yogyakarta

Jl.Rejowinangun No.288 Kotagede Yogyakarta

Telp (0274) 4438807/ 387860

b. Kantor Cabang Pembantu

- KCP Berbah

Jl. Wonosari Km. 9,8 Berbah Sleman

Telp (0274) 7483541/ 4353015

- KCP Pleret

Jl. Raya Pleret (depan kec. Pleret) Bantul

Telp (0274) 7494729

- KCP Nitikan

Jl. Sorogenen No. 116 B Nitikan Yogyakarta

Telp. (0274) 7450461/ 370932

- KCP Bugisan

Jl. Bugisan N0. 26 Patangpuluhan Yogyakarta

Telp. (0274) 370577

- KCP Parang Tritis

Jl. Parang Tritis Km. 21 Sidomulyo Bambanglipuro Bantu

Telp (0274) 368832

- KCP Bina Arta

Jl. Abiyoso No. 329 Demangan (belakang psr. Demangan)

Telp.(0274) 543214

- KCP Bina Sparta Mandiri

Jl. Melati Kulon No. 24B Baciro Yogyakarta

Telp.(0274) 6567966/ 552946

- KCP Gunung Kidul

Jl. Wonosari Km.3 Siyono Logandeng Tengah Playen Yogyakarta

- KCP Brosot

Jl. Brosot No. 1 Kulon Progo

Telp. (0274) 7169621

- KCP Sleman Kota

Jl. Magelang Km. 12 Wadas Tridadi Sleman

Telp. (0274) 869788

- KCP Gamping

Jl. Raya Wates Km.4/ Barat Pasar Gamping

LAMPIRAN X

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Irma Fitriyani
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 19 Agustus 1991
Nama Ayah : Marsana
Nama Ibu : Rudinah
Alamat Rumah : Winong 276 B RT 11 RW 03 Prenggan Kotagede Yogyakarta 55172
E-mail : Irma_fitri19@yahoo.com
No. HP : 089661606096

B. Riwayat Pendidikan

1. TK ABA AL-ANAB Tinalan Kotagede 1995-1997
2. SD N Randusari I 1997-2003
3. SMP N 9 Yogyakarta 2003-2006
4. SMA N 10 Yogyakarta 2006-2009
5. UIN Sunan Kalijaga 2009-2014



KSP SYARI'AH
BMT 'BINA IHSANUL FIKRI'
Badan Hukum No. 159/BH/KWK.12/V/1997. Tgl. 17 Mei 1997
Website: www.bmt-bif.co.id



SURAT KETERANGAN

No : SURK/BMT/BIF/VII/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ridwan, SE, M.Ag
Jabatan : Direktur BMT Bina Ihsanul Fikri
Alamat : Jl. Rejowinangun No 28B Yogyakarta

Menerangkan bahwa :

Nama : Irma Fitriyani
NIM : 09390167
Instansi : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian di BMT Bina Ihsanul Fikri dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota (Studi Pada Anggota Penabung di BMT Bina Ihsanul Fikri Cabang Nitikan Yogyakarta)“** Sebagai prasyarat untuk kelulusan.

Demikian Surat keterangan ini, semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 03 Juli 2014


M. Ridwan, SE, M.Ag
Direktur