

**PENGARUH PELAYANAN, NISBAH BAGI HASIL, KUALITAS  
PRODUK, EMPATI, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN  
ANGGOTA DALAM MENYIMPAN DANA DI BMT**  
**(Studi Pada Anggota Penyimpan Dana di KJKS BMT Bina Ihsanul Fikri  
Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**YANUAR MUBAROK  
09390022**

**Pembimbing :**

- 1. Dra. WIDYARINI, M.M**
- 2. Dr. IBNU MUHDIR, M.Ag**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
Y O G Y A K A R T A  
2014**

## **ABSTRAK**

Memberikan kepuasan kepada anggota BMT adalah salah satu strategi yang bisa digunakan untuk mempertahankan anggota lama dan menarik anggota baru. Beberapa cara untuk memberikan kepuasan kepada anggota antara lain dengan memberikan pelayanan yang baik, nisbah bagi hasil yang sesuai, kualitas produk yang tinggi, empati yang baik, serta fasilitas yang menarik. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, serta fasilitas terhadap kepuasan guna menjadi bahan evaluasi, maka dibutuhkan sebuah penelitian tentang persepsi anggota terhadap pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, serta fasilitas dan pengaruhnya terhadap kepuasan anggota.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, serta fasilitas terhadap kepuasan anggota. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis data deskriptif dan kuantitatif dengan model regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, serta fasilitas berpengaruh positif signifikan pada *alpha* 5% terhadap kepuasan anggota. Besarnya pengaruh yang bisa dijelaskan oleh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 56,7%. Secara parsial, variabel pelayanan, nisbah bagi hasil, dan kualitas produk berpengaruh positif signifikan pada *alpha* 5% terhadap kepuasan anggota. Sedangkan variabel fasilitas, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Kata kunci: Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Produk, Empati, Fasilitas, Kepuasan Anggota.

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudara Yanuar Mubarok

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syariah 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 : Yanuar Mubarok  
NIM : 09390022  
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Produk, Empati, Dan Fasilitas, Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menyimpan Dana Di BMT (Studi Pada Anggota Penyimpan Dana Di KJKS BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)**

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 08 Dzulhijjah 1435 H  
02 Oktober 2014 M

Pembimbing I  
**Dra. Hj. Widyarini., M.M**  
**NIP. 19600407 198601 2 002**



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudara Yanuar Mubarok

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Syariah 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:

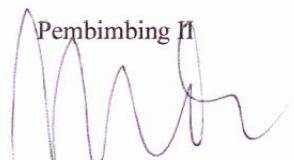
Nama : Yanuar Mubarok  
NIM : 09390022  
Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Produk, Empati, Dan Fasilitas, Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menyimpan Dana Di BMT (Studi Pada Anggota Penyimpan Dana Di KJKS BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)**

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 08 Dzulhijjah 1435 H  
02 Oktober 2014 M

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



### PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/K.KUI.SKR/PP.009/135 /2014

Skripsi/tugas akhir dengan judul :

**“Pengaruh Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Produk, Empati, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menyimpan Dana Di BMT (Studi Pada Anggota Penyimpan Dana Di KJKS BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)”, yang dipersiapkan dan disusun oleh:**

Nama : Yanuar Mubarok  
NIM : 09390022  
Telah dimunaqasyahkan pada : 15 Oktober 2014  
Nilai : A/B

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari’ah Dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

#### TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Dra. Widyarini., M.M  
NIP. 19600407 198601 2 002

Penguji I

Penguji II

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

Dian Nuriyah Solissa.,S.HI., M.Si.  
NIP. 19840216 200912 2 004

Yogyakarta, 27 Oktober 2014

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari’ah dan Hukum



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

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yanuar Mubarok  
NIM : 09390022  
Program Studi : Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Produk, Empati, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menyimpan Dana Di BMT (Studi Pada Anggota Penyimpan Dana Di KJKS BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 08 Dzulhijjah 1435 H  
02 Oktober 2014 M



## **MOTTO**

**"BERANI HIDUP TAK TAKUT MATI**

**TAKUT MATI JANGAN HIDUP**

**TAKUT HIDUP MATI SAJA"**

**"URIP IKU URUP, URIP IKU KUDU ADEDAMAR MARANG LIYAN"**

**"JANGAN LUPA BERDOA, MENDOAKAN, DAN MINTA DOA"**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Persembahan karya ini kepada:**

Bapak, Ibu dan keluarga tercinta

Keluarga Besar Nawidi dan Ngatiyo Prawotosudirjo

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah, penyusun panjatkan kehadirat Allah SWT berkat Taufiq, Hidayah dan Keajaiban-Nya, sehingga penelitian skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta Salam senantiasa tetap tercurah limpahkan kepada jujungan kita Tuanku Nabi Muhammad SAW pembawa kesempurnaan agama dan yang kita harapkan syafaatnya di yaumul akhir nanti.

Penelitian ini merupakan tugas akhir pada Program Studi Keuangan Islam, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Proses penelitian skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penuh dengan liku-liku yang membuat penyusun harus bekerja keras dalam mengumpulkan data-data yang sesuai dengan maksud dan tujuan melakukan penelitian. Untuk itu, penyusun dengan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi, MA., M.Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H.M. Yazid Affandi, M.Ag selaku Kaprodi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan dan mendukung penyusun untuk menjadi orang yang berguna bagi diri penyusun dan orang lain. Semoga penyusun bisa membahagiakan beliau dan menjadi anak yang sholeh.

5. Dra. Hj. Widyarini, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi dan pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal proses kuliah, hingga akhir semester serta mengarahkan, memberi masukan dan menyempurnakan penelitian ini.
6. Dr. Ibnu Muhibbin, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan, memberi masukan dan menyempurnakan penelitian ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan untuk penyusun selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh pegawai dan staff TU Prodi KUI dan Fakultas di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga.
9. Sahabat-sahabatku yang telah bersama-sama menuntut ilmu di jurusan KUI dan kampus UIN Jogja, khususnya keluarga besar KUI angkatan 2009 yang selama ini telah berjuang bersama. Kebersamaan ini semoga akan menjadikan kita lebih baik di masa depan serta menjadikan kita manusia yang berguna bagi nusa bangsa.
10. Seluruh rekan-rekan perjuangan di Lembaga Pers Introspektif, Jamaah Cinema Mahasiswa UIN Suka, Koperasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga, Forkom UKM UIN, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang tiada ternilai. Ingat !!! “*Selama kita masih mampu berpikir sehat, bertubuh kuat, dan berbuat baik untuk masyarakat maka semangat juang kita tak boleh pudar*”. Semoga kita selalu mendapatkan anugrah dari-Nya. Amin...

11. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga amal baik mereka semua mendapatkan balasan yang terbaik dari Allah S.W.T., Amin.

Penyusun menyadari skripsi ini tidaklah luput dari kekurangan, hal itu merupakan keterbatasan kemampuan dan kesempatan yang penyusun miliki. Namun demikian, besar harapan agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk siapa saja yang membutuhkan.

Akhirnya, penyusun harapkan doa dari para pembaca skripsi ini, agar saya selaku penyusun bisa lebih maju melangkah melusuri kehidupan yang siap menanti. Semoga nantinya banyak yang bisa penyusun sumbangkan untuk Agama, Bangsa dan Negara ini, Negara Indonesia tercinta.

Yogyakarta,08 Dzulhijjah 1435 H  
02 Oktober 2014 M

Penyusun

**Yanuar Mubarok**  
**NIM. 09390022**

## SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā`	b	be
ت	Tā`	t	te
ث	Śā`	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā`	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā`	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Žāl	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā`	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Sād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
ف	Gain	g	ge
ق	Fā`	f	ef
ك	Qāf	q	qi
ڭ	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
ھ	Ha`	h	ha

ء ي	Hamzah Yā`	' y	apostrof ye
--------	---------------	--------	----------------

### B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عَدَّة	ditulis ditulis	<i>Muta‘addidah</i> <i>‘iddah</i>
------------------	--------------------	--------------------------------------

### C. *Tā’ marbūtah*

Semua *tā’ marbūtah* 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.

حِكْمَة عِلْمٌ كَرَامَةُ الْأُولَئِيَاءُ	ditulis ditulis ditulis	<i>hikmah</i> <i>‘illah</i> <i>karāmah al-auliyā’</i>
--	-------------------------------	---

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

---ׁ--- ---ׂ--- ---׃---	fathah kasrah dammah	Ditulis ditulis ditulis	a i u
-------------------------------	----------------------------	-------------------------------	-------------

فَعْلٌ ذَكْرٌ يَذْهَبٌ	fathah kasrah dammah	ditulis ditulis ditulis	<i>fa‘ala</i> <i>zūkira</i> <i>yažhabu</i>
------------------------------	----------------------------	-------------------------------	--

## E. Vokal Panjang

1. fathah + alif 	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>jāhiliyyah</i>
2. fathah + yā' mati 	ditulis ditulis	$\bar{a}$ <i>tansā</i>
3. kasrah + yā' mati 	ditulis ditulis	$\bar{t}$ <i>karīm</i>
4. ḥammah + wāwu mati 	ditulis ditulis	$\bar{u}$ <i>furiūd</i>

## F. Vokal Rangkap

1. fathah + yā' mati 	ditulis ditulis	<i>ai</i> <i>bainakum</i>
2. fathah + wāwu mati 	ditulis ditulis	<i>au</i> <i>qaul</i>

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

	ditulis ditulis ditulis	<i>a'antum</i> <i>u'iddat</i> <i>la'in syakartum</i>
--	-------------------------------	--

## H. Kata Sandang Alif + Lam

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

القرآن القياس	ditulis ditulis	<i>al-Qur'ān</i> <i>al-Qiyās</i>
------------------	--------------------	-------------------------------------

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

السماء الشمس	ditulis ditulis	<i>as-Samā'</i> <i>asy-Syams</i>
-----------------	--------------------	-------------------------------------

## I. Penyusunan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penyusunannya

شيخ الاسلام	ditulis	<i>Syaikh al-Islām</i> <i>atau Syakhlul-</i> <i>Islām</i>
-------------	---------	---

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAKSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
SISTEM TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	xii
DAFTAR ISI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xx
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
D. Sistematika Pembahasan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	10
1. Pengertian <i>Baitul Māl Wat-Tamwīl</i> (BMT) .....	10
2. Pengertian Tabungan.....	11

3. Pemasaran Jasa.....	13
4. Perilaku Konsumen .....	16
5. Kepuasan Nasabah .....	23
6. Kualitas Jasa.....	26
7. Pelayanan ( <i>Service</i> ).....	28
8. Bagi Hasil.....	30
9. Kualitas Produk .....	32
10. Fasilitas.....	34
11. Empati .....	37
B. Telaah Pustaka.....	39
C. Hipotesis.....	43

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Metode Penelitian.....	50
1. Jenis Penelitian.....	50
2. Populasi dan Sampel .....	50
3. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
4. Metode Pengumpulan Data .....	52
5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	53
6. Instrumen Penelitian.....	54
B. Alat Analisis Data .....	55
1. Uji Validitas .....	55
2. Uji Reliabilitas.....	55
C. Teknik Analisis Data.....	56

1. Analisis Deskriptif.....	56
2. Analisis Kuantitatif.....	56
a. Regresi Linear Berganda.....	56
b. Uji Asumsi Klasik.....	57
1) Uji Normalitas .....	57
2) Uji Multikolinearitas .....	57
3) Uji Heteroskedastisitas.....	58
c. Uji F-statistik.....	59
d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	60
e. Uji t-statistik.....	60
D. Produk BMT Bina Ihsanul Fikri.....	61
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Karakteristik Responden .....	63
1. Demografi Responden.....	63
2. Kelas Sosial .....	65
3. Berbagai Hal Tentang Responden.....	68
B. Analisis Data .....	70
1. Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
2. Uji Asumsi Klasik .....	72
a. Uji Multikolinearitas .....	72
b. Uji Heteroskedastisitas.....	73
3. Analisis Regresi Berganda .....	73
a. Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda.....	74

b. Hasil Uji F.....	74
c. Hasil Uji t .....	75
d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	77
C. Pembahasan.....	77
1. Persepsi Pelayanan Berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kepuasan Anggota Penyimpan Dana.....	77
2. Nisbah Bagi Hasil Berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kepuasan Anggota Penyimpan Dana.....	79
3. Persepsi Kualitas Produk Berpengaruh Positif Signifikan terhadap Kepuasan Anggota Penyimpan Dana.....	81
4. Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota Penyimpan Dana .....	83
5. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Anggota Penyimpan Dana .....	84
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	89
<b>LAMPIRAN .....</b>	i

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu .....	42
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4.2 Umur Responden .....	63
Tabel 4.3 Jarak Rumah Responden dengan BMT Bina Ihsanul Fikri .....	64
Tabel 4.4 Status Perkawinan Responden.....	65
Tabel 4.5 Pendidikan Terakhir Responden.....	65
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden Beserta Istri/Suami.....	66
Tabel 4.7 Penghasilan Per Bulan Responden .....	66
Tabel 4.8 Rata-rata Nilai Simpanan.....	67
Tabel 4.9 Produk Yang Dipilih Responden.....	68
Tabel 4.10 Kepuasan Responden .....	68
Tabel 4.11 Lama Menjadi Nasabah.....	68
Tabel 4.12 Tujuan Membuka Rekening Tabungan .....	69
Tabel 4.13 Alasan Responden .....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Butir Pertanyaan .....	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji Park .....	73
Tabel 4.17 Ringkasan Hasil Perhitungan Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi .....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Terjemahan Al-Qur'an dan Hadis.....	i
Lampiran 2 Data Mentah Profil Responden.....	iii
Lampiran 3 Data Jawaban Responden Pada Kuesioner Penelitian .....	ix
Lampiran 4 <i>Output</i> Data Profil Responden .....	xii
Lampiran 5 <i>Output</i> Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	xvi
Lampiran 6 <i>Output</i> Data Hasil Uji Asumsi Klasik .....	xix
Lampiran 7 <i>Output</i> Data Hasil Perhitungan Regresi Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi .....	xx
Lampiran 8 Tabel Korelasi Pearson Product Moment.....	xxi
Lampiran 9 Tabel F .....	xxii
Lampiran 10 Tabel t .....	xxiii
Lampiran 11 Kuesioner .....	xxiv
Lampiran 12 Profil BMT Bina Ihsanul Fikri.....	xxix
Lampiran 13 Surat Ijin Penelitian .....	xxxii
Lampiran 14 <i>Curriculum Vitae</i> .....	xxxiii

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perbankan konvensional maupun perbankan syariah pada saat ini sedang bersaing ketat untuk menarik konsumen/ nasabah baru sebanyak mungkin demi meraih pangsa pasar yang maksimal. Salah satu bank/lembaga keuangan syariah yang mampu mewujudkan tujuan tersebut adalah *Baitul Māl wa Tamwīl* (BMT) yang dalam menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Dengan menerapkan prinsip syariah tersebut, sebagian besar konsumen merasa tertarik untuk menabung di BMT. Selain prinsip syariah yang digunakan oleh BMT, ketertarikan nasabah untuk menabung disebabkan oleh nilai minimal simpanan (tabungan) yang relatif terjangkau oleh masyarakat menengah bawah, serta sistem bagi hasil yang diterapkan BMT cenderung menguntungkan konsumen, yang pada akhirnya tercipta kepuasan konsumen.

*Baitul Māl wa Tamwīl* (BMT) terbentuk sebagai Lembaga Keuangan Mikro Syariah yang berfungsi sebagai urat nadi kegiatan ekonomi ummat pada lapisan bawah. Bentuk organisasi BMT cukup sederhana dan tidak banyak memerlukan struktur manajemen. Dengan sistem prosedur simpanan dan pembiayaan yang mudah serta jangkauan pelayanan yang luas, BMT diharapkan mampu menjangkau masyarakat hingga wilayah pedesaan.

BMT harus selalu menyiapkan diri menghadapi ketatnya persaingan. Persaingan bukan hanya dengan sesama BMT, tetapi juga dengan Lembaga Keuangan Mikro seperti Bank Umum Syari'ah untuk Usaha Mikro dan BPRS yang sekarang mulai banyak tumbuh di berbagai daerah. BMT adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan usaha mikro dalam rangka mengangkat harkat dan martabat masyarakat menengah kebawah.

Setiap tahun, asset BMT tumbuh pesat seiring bertambahnya jumlah BMT di daerah-daerah. Hingga akhir 2012, tercatat sudah ada 3900 BMT dan 206 BMT yang bergabung dalam Asosiasi BMT Seluruh Indonesia (ABSINDO) dan total asset yang dikelola mencapai 3,6 trilyun dari BMT yang tergabung dalam ABSINDO.<sup>1</sup>

Pertumbuhan BMT yang cukup pesat setidaknya di pengaruhi oleh empat faktor.<sup>2</sup> Pertama, kesadaran syariah masyarakat yang semakin meningkat. Kedua, kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi, serta pemberitaan media yang semakin luas. Ketiga, lembaga-lembaga yang membuat regulasi bagi BMT dan melakukan pengawasan, *training*, dll yang semakin tertata. Keempat, kepercayaan lembaga perbankan dan pemerintah untuk melakukan *linkage* program.

Perkembangan dan persaingan yang semakin ketat memaksa BMT untuk terus berinovasi dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan

---

<sup>1</sup>“Aset BMT Tumbuh Signifikan,” <http://www.tempo.co/read/news/2014/02/02/089440268/Aset-BMT-Tumbuh-Signifikan>, akses 21 Februari 2014.

<sup>2</sup>Saat Suharto, “Perkembangan BMT Tahun 2011,” [http://www.tamzis.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=164&Itemid=9](http://www.tamzis.com/index.php?option=com_content&task=view&id=164&Itemid=9), akses 20 Februari 2014.

nasabah harus mendapat prioritas utama guna menciptakan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang, setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>3</sup>

Menciptakan kepuasan nasabah adalah hal yang tidak mudah karena yang ditransaksikan adalah produk jasa yang memiliki sifat *intangible* (tidak nyata). Banyak perusahaan yang menggunakan berbagai strategi guna menciptakan dan mempertahankan kepuasan konsumen, salah satunya dengan strategi kualitas. Kualitas jasa lebih sulit diukur dibanding kualitas barang. Kualitas jasa diartikan sebagai keseluruhan gabungan karakteristik jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat jasa tersebut dapat digunakan sesuai harapan konsumen.<sup>4</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi nasabah saat menggunakan jasa penyimpanan dana di BMT. Penelitian ini menggunakan beberapa variabel (pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, dan fasilitas) sebagai pengukur kepuasan nasabah. Kualitas suatu jasa tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa tersebut. Ketika nasabah merasakan puas terhadap jasa, maka akan menimbulkan loyalitas nasabah untuk menggunakan kembali jasa tersebut. Demikian juga halnya dengan BMT Bina Ihsanul Fikri, nasabah tidak akan memilih BMT lainnya, jika sudah merasa puas.

---

<sup>3</sup>Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 (Jakarta, PT Indeks, 2009), I:177.

<sup>4</sup>Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta:PT Indeks, 2011), hlm. 11.

Islam menyuruh umatnya untuk beragama secara menyeluruh. Keberagaman atau religiusitas harus diwujudkan dalam berbagai sisi kehidupan manusia, salah satunya dalam kegiatan konsumsi. Aktivitas beragama bukan hanya yang berkaitan dengan aktivitas yang tampak dan terlihat oleh mata, tetapi juga aktivitas yang tak tampak dan terjadi dalam hati seseorang.

Dalam teori permintaan konsumen Muslim, faktor etika menjadi bagian yang tidak terpisahkan. Faktor etika mengubah konsep permintaan berdasarkan harga menjadi konsep *mardātillāh*.<sup>5</sup> Faktor etika dalam konsumsi *mardātillāh* membatasi konsumsi untuk beberapa hal, antara lain larangan *israf* (bersikap boros), mengkonsumsi komoditi haram, dan larangan mengkonsumsi barang yang dihasilkan dari riba atau bunga (*interest*). Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pilihan komoditi diambil atas dasar baik buruk, manfaat, dan pengaruhnya terhadap masa depan. Oleh karena itu, fungsi kepuasan konsumsi individual dihubungkan pula dengan asas *maṣlahah*.<sup>6</sup> Sebuah BMT yang ingin tetap mempertahankan kepuasan nasabahnya harus juga mempertimbangkan tentang hal ini. BMT harus selalu berupaya menjaga agar produk dan operasionalnya selalu sejalan dengan syari'at Islam, sehingga mampu menjaga kepercayaan nasabahnya yang berarti juga akan meningkatkan kepuasan nasabah.

---

<sup>5</sup>Muhammad Muflih, M.A., *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam* (Jakarta:PT Raja Grafindo, 2006), hlm. 99.

<sup>6</sup>*Ibid.*, hlm. 103.

BMT Bina Ihsanul Fikri (BMT BIF) adalah salah satu BMT yang berhasil merebut perhatian masyarakat sehingga berkembang semakin besar, seiring dengan meningkatnya pemahaman masyarakat tentang lembaga keuangan syari'ah. Hal ini ditunjukkan dengan pengalaman kerjasama kelembagaan yang dilakukan mulai kurun waktu 2000 – 2011 yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.1  
Pengalaman Kerjasama Kelembagaan**

No	Waktu	Kegiatan	Sumber	Nilai
1	2000	Pelaksanaan Proyek Pembinaan Usaha Kecil (PUK)	Kementerian Negara Koperasi dan UKM RI	42.000.000
2	2002	Pelaksana Proyek MAP (Modal Awal dan Padanan)	Kementerian Negara Koperasi dan UKM RI	200.000.000
3	2003	Kerja Sama Modal Kerja BNI Syari'ah	PT. BNI Syari'ah Cabang Yogyakarta	2.500.000.000
4	2005	Kerja Sama Modal Kerja	Bank Syariah Mandiri	125.000.000
5	2005-2015	Penguatan Modal Agro Bisnis di Kota	Menegkop UKM	1.000.000.000
6	2006-2007	Penguatan Modal dan Kelembagaan	DIY/Micra/Mercy Corp.	500.000.000
7	2007	Kerja Sama Modal Kerja	PT. PNM	500.000.000
8	2008	Modal Kerja	Inkopsyah	1.000.000.000
9	2008	Sukuk Syari'ah	Meneg Kop UKM	200.000.000
10	2008	Kerja Sama Modal Kerja	BTN Syariah	2.000.000.000
11	2010	Sarjana Wirausaha Muda	LPDB	1.000.000.000
12	2010	Program Recovery Gempa	GTZ	350.000.000
13	2011	Modal Kerja	LPDB	5.000.000.000
14	2011	Modal Kerja	BMI	1.000.000.000
15	2011	Modal Kerja	Bank Syariah Mandiri	1.000.000.000

Sumber: BMT Bina Ihsanul Fikri

Namun saat ini, mulai bermunculan banyak BMT dan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) sehingga iklim persaingan semakin keras. BMT BIF dituntut untuk menjaga dan memperbaiki kualitas serta menentukan strategi

pemasaran yang tepat, guna mempertahankan nasabah lama dan memperbanyak nasabah baru.

BMT BIF (Bina Ihsanul Fikri) merupakan satu dari beberapa BMT yang ada di Yogyakarta. Meskipun di wilayah Yogyakarta cukup banyak lembaga keuangan yang tumbuh, BMT BIF mampu berkembang dan bersaing dalam merebut pangsa pasar yang selama ini didominasi oleh lembaga keuangan konvensional atau syariah yang bersifat makro.

Dalam perkembangannya hingga triwulan tiga tahun 2013, BMT BIF telah memiliki satu unit kantor pusat dan 10 kantor cabang yang tersebar di seluruh kabupaten di wilayah Yogyakarta. Jumlah anggota yang terdapat di kantor pusat BMT BIF telah mencapai 5000 orang.<sup>7</sup> Hal ini menunjukkan adanya respon yang positif dari masyarakat setempat terhadap keberadaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah.

Seseorang yang ingin menyimpan dana melakukan lebih banyak pertimbangan dibandingkan dengan orang yang ingin mengajukan pembiayaan. Nasabah penyimpan akan lebih selektif dalam menentukan pilihan dan mencari BMT yang mampu memberinya kepuasan. Semakin tinggi kepuasan yang diberikan, maka kepercayaan dalam menitipkan dana juga meningkat. Hal-hal yang biasanya menjadi pertimbangan adalah kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan serta pendapat orang lain. Berbeda dengan nasabah penyimpan, nasabah peminjam lebih mengutamakan pertimbangan besarnya pembiayaan yang bisa diperoleh dan kemudahan angsuran.

---

<sup>7</sup>Wawancara dengan Dyah Fitri Rahmawati, *Costumer Service* BMT BIF (Bina Ihsanul Fikri), Rejowinangun, Yogyakarta, tanggal 8 November 2013.

Kualitas jasa akan memberi pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan nasabah penyimpan dana dibandingkan kepada nasabah peminjam. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, nasabah penyimpan dana lebih menarik untuk diteliti dibanding dengan nasabah peminjam.

Uraian dari beberapa faktor yang mampu menciptakan kepuasan nasabah agar mau menyimpan dana di BMT tersebut di atas yang meliputi pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati serta fasilitas mendorong peneliti untuk membuktikan kebenarannya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul "**Pengaruh Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Produk, Empati, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Anggota Dalam Menyimpan Dana di BMT (Studi Pada Anggota Penyimpan Dana di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)"**"

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah "Bagaimana pengaruh pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, dan fasilitas terhadap kepuasan anggota dalam menyimpan dana di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta"

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh dari pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, dan fasilitas terhadap kepuasan anggota dalam menyimpan dana di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

- b. Menjelaskan pengaruh dari pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, dan fasilitas terhadap kepuasan anggota dalam menyimpan dana di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.
- c. Memberikan saran dan perbaikan bila dimungkinkan atas penelitian ini tentang pengaruh dari pelayanan, nisbah bagi hasil, kualitas produk, empati, dan fasilitas terhadap kepuasan anggota dalam menyimpan dana di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

## 2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi akademisi adalah sebagai sarana pembelajaran berfikir ilmiah dan diharapkan dapat menambah wawasan khususnya dibidang pemasaran BMT dan usaha semacamnya.
- b. Bagi BMT diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi BMT Bina Ihsanul Fikri dalam usaha meningkatkan kepuasan anggota khususnya terhadap kualitas jasanya.
- c. Bagi para pembaca, diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti yang sedang atau akan melakukan penelitian, khususnya terkait dengan kualitas jasa dan kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri.

## D. Sistematika Pembahasan

Penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika pembahasan yang terdiri dari lima bab:

Bab I merupakan pendahuluan yang berfungsi sebagai pengantar penelitian secara keseluruhan yang didalamnya berisi tentang latar belakang masalah yang mendasari penelitian dilakukan, pokok masalah sebagai inti dari penelitian, tujuan dan manfaat penelitian untuk mengetahui urgensi dari penelitian, dan terakhir adalah sistematika pembahasan.

Bab II adalah bab yang menguraikan tentang kerangka teori yang berhubungan dengan penelitian. Selain itu, bab ini juga membahas mengenai telaah pustaka yang dijadikan referensi penelitian. Sebagai penutup, bab ini akan membahas mengenai hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Bab III merupakan bab yang menjelaskan tentang gambaran cara atau metode yang akan digunakan dalam penelitian. Cara atau teknik ini meliputi uraian tentang gambaran obyek penelitian, populasi dan sampel penelitian, serta peralatan dan perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data.

Bab IV merupakan bab yang menerangkan mengenai data dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data, baik hasil analisis data secara deskriptif maupun hasil pengujian hipotesis.

Bab V adalah bab penutup yang memaparkan tentang kesimpulan dari penelitian dan saran-saran yang bisa disampaikan untuk obyek penelitian dan penelitian selanjutnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Berdasarkan hasil uji t menyatakan bahwa variabel pelayanan, nisbah bagi hasil, dan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota.
2. Variabel fasilitas, dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

#### **B. Saran**

1. BMT Bina Ihsanul Fikri diharapkan mampu memperbaiki atau meningkatkan empati dengan cara ketika bertemu anggota untuk melakukan transaksi karyawan mau mendengarkan dan memperhatikan setiap keluhan yang disampaikan pelanggan dengan cermat, serta memberikan solusi yang tepat terhadap keluhan yang dihadapi anggota.
2. BMT Bina Ihsanul Fikri jika memiliki dana diharapkan mampu memperbaiki atau meningkatkan fasilitas yang diberikan kepada anggota dengan melakukan penambahan kantor cabang baru BMT yang lokasinya berdekatan dengan tempat tinggal mayoritas nasabah.
3. Untuk peneliti selanjutnya terkait dengan kepuasan anggota, diharapkan pembuatan kuesioner menggunakan indikator-indikator yang lebih detail, sehingga hasil penelitian lebih valid.

4. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan, agar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat dengan nilai yang lebih besar. Misalnya variabel religiusitas dimana dalam penelitian ini, religiusitas baru menjadi variabel pelengkap yang dijabarkan dalam profil responden.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Al-Qur'an**

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2005.

### **B. Buku-Buku**

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syari'ah Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.

\_\_\_\_\_, *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*, Jakarta: Tazkia Institut dan Bank Indonesia, 1999.

\_\_\_\_\_, *Bank Syari'ah; Wacana Ulama' dan Cendekianwan*, Jakarta: Tazkia Institut dan Bank Indonesia, 1999.

Arikunto, Suharsimi, *Organisasi dan Administrasi Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, Jakarta: PT Grafindo Persada, 2000.

\_\_\_\_\_, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi 5, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Engel, James F., Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard., *Perilaku Konsumen*, alih bahasa F.X. Budiyanto, Jilid 1, Tangerang: Binarupa Aksara, 2008.

Ghozali, Imam, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009.

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

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

Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, Edisi 3 Jilid 1,Yogyakarta: Ekonisia, 2004.

Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Goverment (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital)*, Yogyakarta: Andi, 2006.

Ibnu Kaśir Ad Dimasyqi, Al Imam Abul Fida Isma'il., *Tafsir Ibnu Kaśir*, Jilid 3, Yogyakarta: Andi, 2006.

Kemenkes RI, *Data Penduduk Sasaran Program Pembangunan Kesehatan 2011-2014* Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2011.

Kotler, Philip dan Amstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 8 Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2001.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, Edisi 12 Jilid 1, Jakarta: PT Indeks, 2009.

Lovelock. C.H.dan L.K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa Agus Widayantoro dan tim, Jakarta: PT Indeks, 2007.

Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: PT.Salemba Empat, 2004.

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

Makhalul Ilmi, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, cet. ke-1, Yogyakarta, UII Press, 2002.

Malik bin Anas, Imam, *Al Muwaththa' Imam Malik*, alih bahasa Muhammad Iqbal Qadir, Jakarta: Pustaka Azzam, 2009.

Mubarafury, Syeikh Shafiyurrahman, *Al Mṣbāḥ Al Munīr fī Tahzīb Tafsīr Ibnu Katṣīr*, Riyadh: Darussalam, 1999.

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

Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2001.

Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.

Nasution, M.N, 2004, *Total Service Management ''Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Gahalia Indonesia, 2004.

Partadireja, Ace., *Pengantar Ekonomika*, Yogyakarta: BPFE, 1995.

Pass, Christoper, Bryan Lewis, Leslie Davies, *Kamus Lengkap Ekonomi*, cet. ke-2, Jakarta: Balai Pustaka, 1986.

Priyatno, Duwi, *SPSS untuk Analisis Korelasi, Regresi, dan Multivariate*, Yogyakarta: Gava Media, 2009.

Rizky, Awalil., *BMT Fakta dan Prospek Baitul Maal wat Tamwil*, Yogyakarta: UCY Press, 2007.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1998.

Tjiptono, Fandy, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterporer*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000.

Widyarini, *Penyusunan Kuesioner untuk Riset Pemasaran*, Yogyakarta: PT Ekonisia, 2013.

Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks, 2011.

Zeithaml, Valarie A. & Mary Jo Bitner, *Service Marketinig*, New York: McGraw Hill Inc, 2003.

### C. Karya Ilmiah dan Jurnal

Alimah, Titin Siti, "Pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Hasanah Prambanan Klaten," *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

Endarwita, "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BRI Cabang Simpang Empat," *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Vol.1:3 September, 2013.

Lovenia, Christiana Okky Augusta, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Jateng Cabang Utama Semarang)," *Skripsi*, Universitas Diponegoro Semarang, 2012.

Maruto, Suryo, "Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada KSP BMT Prima Dinar Ngadiluwih," *Skripsi*, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2011.

Muhlis, "Perilaku Menabung di Perbankan Syariah di Jawa Tengah," *Disertasi*, Universitas Diponegoro Semarang, 2011.

- Mulja, D.M. Respatya, "Analisa Pengaruh Strategi Pelayanan Prima dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Semarang," *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang, 2001.
- Okumus, H, "Interest-Free Banking in Turkey: A Study of Customer Satisfaction and Bank Selection Criteria," *Journal of Economic Cooperation*, Vol.26:4 Juni, 2005.
- Palupi, Neni Dyah Ayu, "Analisis Pengaruh Bagi Hasil, *Tangibles*, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Unit Pelayanan Syari'ah (UPS) Madiun," *Skripsi*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Ponorogo, 2010.
- Rahmawati, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota BMT Rizky Mandiri Yogyakarta Tahun 2007", *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.
- Sabihaini, "Analisis Tingkat Layanan Pelanggan pada Bank," *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol.5:1 Januari, 2000.
- Widodo, Wahyu, "Pengaruh Produk, Tarif Jasa dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Marhamah Wonosobo," *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2012.

#### **D. Lain-lain**

- "Aset BMT Tumbuh Signifikan," <http://www.tempo.co/read/news/2014/20/02/089440268/Aset-BMT-Tumbuh-Signifikan>, diakses tanggal 21 Februari 2014.
- "Definisi Ridha dalam Tasawuf," [http://tanbihun.com/tasawwuf/tasawuf/defini-penjelasan-ridha-dalam-tasawuf/#.U\\_cpzXbcRDC](http://tanbihun.com/tasawwuf/tasawuf/defini-penjelasan-ridha-dalam-tasawuf/#.U_cpzXbcRDC), diakses tanggal 12 September 2014.
- Faqih Moch, "Menabung Dalam Pandangan Islam", <http://tabasha.blogspot.com/2011/05/menabung-dalam-pandangan-islam.html>, diakses tanggal 20 September 2014.
- Muhammad, "Pemasaran Dalam Prespektif Islam", <http://majalah.pengusaha-muslim.com/pemasaran-dalam-perspektif-islam2/>, diakses tanggal 20 September 2014.
- "Prilaku Konsumen (Islam)", <http://obrolanmanusia.blogspot.com/2010/11/prilaku-konsumen-islam.html>, diakses tanggal 20 September 2014.

Saat Suharto, “Perkembangan BMT Tahun 2011,” [http://www.tamzis.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=164&Itemid=9](http://www.tamzis.com/index.php?option=com_content&task=view&id=164&Itemid=9), diakses tanggal 20 Februari 2014.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, [http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu\\_10\\_98.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_10_98.htm), diakses tanggal 06 Desember 2013.

Wawancara dengan Dyah Fitri Rahmawati, *Costumer Service* BMT BIF (Bina Ihsanul Fikri), Rejowinangun, Yogyakarta, tanggal 8 November 2013.

Lampiran 1: Terjemahan Al-Qu’ran dan Hadis

**Terjemahan Ayat-Ayat Al-Qur'an Dan Hadis Yang Tercantum  
di Bab II dalam Skripsi**

HALAMAN	FOOTNOTE	TERJEMAHAN
12	6	29. Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal. (Al-Isra': 29)
25	26	59. Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). (At-Taubah: 59)
29	34	159. Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. (Ali Imran: 159)
33	42	278. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa Riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. 279. Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (Al-Baqarah: 278-279)
35	47	68. Dan Tuhanmu mewahyukan kepada lebah: "Buatlah sarang-sarang di bukit-bukit, di pohon-pohon kayu, dan di tempat-tempat yang dibikin manusia", (An-Nahl: 68)

HALAMAN	FOOTNOTE	TERJEMAHAN
38	49	33. Siapakah yang lebih baik perkataannya daripada orang yang menyeru kepada Allah, mengerjakan amal yang saleh, dan berkata: "Sesungguhnya aku Termasuk orang-orang yang menyerah diri?" (Al-Fushshilat:33)

Lampiran 2: Data Mentah Profil Responden

**Data Demografi Responden**

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Pekerjaan Responden	Penghasilan Per Bulan	Rata-Rata Simpanan
1	Laki-laki	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
2	Perempuan	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Lain-lain, Mahasiswa	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
3	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Belum Menikah	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
4	Perempuan	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 2 Anak	Wiraswasta & Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
5	Perempuan	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 2 Anak	PNS & Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
6	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
7	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
8	Perempuan	20 - 35 Tahun	SMP/MTS	Belum Menikah	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
9	Perempuan	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 4 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
10	Laki-laki	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
11	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
12	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
13	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
14	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
15	Perempuan	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
16	Perempuan	20 - 35 Tahun	Diploma	Menikah 4 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
17	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Wiraswasta & PNS	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	< Rp 100.000
18	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
19	Perempuan	20 - 35 Tahun	SMP/MTS	Menikah 2 Anak	Petani	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
20	Perempuan	20 - 35 Tahun	Diploma	Menikah 1 Anak	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
21	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
22	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Lain-lain, Pensilunan	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
23	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
24	Perempuan	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 3 Anak	PNS & Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
25	Laki-laki	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
26	Perempuan	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
27	Laki-laki	46 - 55 Tahun	Sarjana	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
28	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta & Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
29	Laki-laki	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 1 Anak	Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
30	Perempuan	20 - 35 Tahun	Diploma	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
31	Laki-laki	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
32	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMP/MTS	Menikah 4 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000

iii

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Pekerjaan Responden	Penghasilan Per Bulan	Rata-Rata Simpanan
33	Perempuan	20 - 35 Tahun	Diploma	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
34	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
35	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Diploma	Menikah 3 Anak	Lain-lain, Mahasiswa	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
36	Laki-laki	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
37	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
38	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
39	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 1 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
40	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
41	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
42	Laki-laki	46 - 55 Tahun	Diploma	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
43	Perempuan	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 3 Anak	Pegawai Negeri Sipil	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
44	Perempuan	20 - 35 Tahun	Diploma	Menikah 4 Anak	Pegawai Negeri Sipil	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
45	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 4 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
46	Laki-laki	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta & Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
47	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
48	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Ibu Rumah Tangga	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
49	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
50	Perempuan	< 20 Tahun	Diploma	Belum Menikah	Lain-lain, Mahasiswa	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
51	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 4 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
52	Perempuan	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
53	Laki-laki	< 20 Tahun	Sarjana	Menikah 3 Anak	Lain-lain, Belum Bekerja	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
54	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
55	Laki-laki	46 - 55 Tahun	Diploma	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
56	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
57	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMP/MTS	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
58	Laki-laki	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta	> Rp 7.000.000	Rp 2.000.100-Rp 5.000.000
59	Perempuan	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 1 Anak	Pegawai Swasta & Pegawai Negeri Sipil	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
60	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
61	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
62	Laki-laki	46 - 55 Tahun	Diploma	Menikah 1 Anak	Wiraswasta & Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
63	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 1 Anak	Wiraswasta & Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
64	Perempuan	20 - 35 Tahun	SMP/MTS	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000

No	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Status Perkawinan	Pekerjaan Responden	Penghasilan Per Bulan	Rata-Rata Simpanan
65	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 1 Anak	Petani	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
66	Perempuan	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 4 Anak	Pegawai Negeri Sipil	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
67	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMP/MTS	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
68	Laki-laki	36 - 45 Tahun	Diploma	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
69	Laki-laki	36 - 45 Tahun	Diploma	Menikah 2 Anak	Pegawai Negeri Sipil & Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
70	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
71	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
72	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMP/MTS	Menikah 4 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
73	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Lain-lain, Pensiunian	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
74	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 4 Anak	Lain-lain, Pensiunian	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
75	Laki-laki	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
76	Perempuan	46 - 55 Tahun	SMP/MTS	Menikah 2 Anak	Lain-lain, Ibu Rumah Tangga & Petani	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
77	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 4 Anak	Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
78	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
79	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Belum Menikah	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
80	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 4 Anak	Lain-lain, Mahasiswa	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
81	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 4 Anak	Lain-lain, Mahasiswa	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
82	Perempuan	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Belum Menikah	Pegawai Swasta	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
83	Perempuan	20 - 35 Tahun	SD/MI	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
84	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 1 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	< Rp 100.000
85	Laki-laki	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 3 Anak	Pegawai Swasta & Pegawai Negeri Sipil	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
86	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 4 Anak	Pegawai Swasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
87	Perempuan	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 1 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
88	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Tangga	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
89	Perempuan	36 - 45 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
90	Laki-laki	36 - 45 Tahun	Sarjana	Menikah 2 Anak	Pegawai Negeri Sipil	Rp 5.000.100-Rp 7.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
91	Perempuan	36 - 45 Tahun	Diploma	Menikah 2 Anak	Wiraswasta & Pegawai Swasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
92	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Diploma	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 500.100-Rp 1.000.000
93	Laki-laki	46 - 55 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Pegawai Swasta & Wiraswasta	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
94	Perempuan	20 - 35 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 2 Anak	Wiraswasta	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000
95	Laki-laki	< 20 Tahun	SMA/MA/SMK	Menikah 4 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000
96	Laki-laki	20 - 35 Tahun	Sarjana	Menikah 1 Anak	Wiraswasta	< Rp 2.000.000	Rp 100.100-Rp 500.000

No	Produk Yang Dipilih	Jarak Rumah	Tujuan Menabung	Lama Mnjdi Nasabah	Kepuasan	Alasan Menabung
1	Tabungan Umum	> 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	>5 tahun	Ya	Ya, karena bagi hasil
2	Tabungan Pendidikan	3,01 km - 5 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena bagi hasil
3	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
4	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai agama
5	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	>5 tahun	Ya	Ya, Bank Islam
6	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	3-5 tahun	Ya	Ya, yakin
7	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai syar'i
8	Tabungan Umum	< 1 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, yakin
9	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, akadnya secara Islam
10	Tabungan Umum	< 1 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	3-5 tahun	Ya	Ya, sama-sama ridha
11	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
12	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
13	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran angsuran	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
14	Tabungan Umum	> 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
15	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena bagi hasil
16	Tabungan Umum	< 1 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, karena bagi hasil
17	Tabungan Umum	< 1 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, karena bagi hasil
18	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	>5 tahun	Ya	Ya, barokah
19	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
20	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
21	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
22	Tabungan Umum	< 1 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	>5 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
23	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	3-5 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
24	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran angsuran	>5 tahun	Ya	Ya, Bank Islam
25	Tabungan Umum	< 1 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, saling ridho
26	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, Islami
27	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai agama
28	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai islam
29	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
30	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
31	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
32	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah

No	Produk Yang Dipilih	Jarak Rumah	Tujuan Menabung	Lama Mnjdi Nasabah	Kepuasan	Alasan Menabung
33	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai keyakinan
34	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	1-3 tahun	Ya	Ya, prioritas beragama Islam
35	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
36	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran angsuran	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
37	Tabungan Walimah	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
38	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
39	Tabungan Haji dan Umroh	> 8 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
40	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
41	Tabungan Walimah	5,01 km - 8 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Tidak	Ya, karena sesuai syariah
42	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran angsuran	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
43	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
44	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
45	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	>5 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
46	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
47	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
48	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
49	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
50	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, karena sesuai syariah
51	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, syari'i
52	Tabungan Umum	> 8 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	<1 tahun	Ya	Ya, Islami
53	Tabungan Umum	> 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, syari'i
54	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran angsuran	1-3 tahun	Ya	Ya, Islami
55	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, Islami
56	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, Islami
57	Tabungan Umum	< 1 km	Mempermudah pembayaran angsuran	1-3 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
58	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	>5 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
59	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai ajaran agama Islam
60	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, sesuai ajaran agama Islam
61	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	>5 tahun	Ya	Ya, baik
62	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	1-3 tahun	Ya	Ya, baik
63	Tabungan Umum	< 1 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai ajaran agama Islam
64	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, baik

No	Produk Yang Dipilih	Jarak Rumah	Tujuan Menabung	Lama Mnjdi Nasabah	Kepuasan	Alasan Menabung
65	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, baik
66	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, sesuai keyakinan
67	Tabungan Umum	< 1 km	Mempermudah pembayaran angsuran	1-3 tahun	Ya	Ya, sesuai keyakinan
68	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	1-3 tahun	Ya	Ya, sesuai keyakinan
69	Tabungan Umum	< 1 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	<1 tahun	Ya	Ya, berbadan hukum
70	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	3-5 tahun	Ya	Ya, berbadan hukum
71	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	1-3 tahun	Ya	Ya, berbadan hukum
72	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	>5 tahun	Ya	Ya, berbadan hukum
73	Tabungan Umum	< 1 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	>5 tahun	Ya	Ya, syari'ah
74	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, prioritas beragama Islam
75	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, menurut Islam
76	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
77	Tabungan Haji dan Umroh	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran angsuran	1-3 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
78	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	1-3 tahun	Ya	Ya, sesuai dengan Islam
79	Tabungan Umum	> 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Tidak	Ya, jelas
80	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, jelas
81	Tabungan Umum	> 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
82	Tabungan Umum	< 1 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
83	Tabungan Umum	> 8 km	Mempermudah pembayaran angsuran	3-5 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
84	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	<1 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
85	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, sesuai hati
86	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, sudah berpola syariah
87	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, sesuai Islam
88	Tabungan Umum	< 1 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, sesuai Islam
89	Tabungan Umum	< 1 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	3-5 tahun	Ya	Ya, keyakinan
90	Tabungan Pendidikan	1 km - 3 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	1-3 tahun	Ya	Ya, berdasarkan syariat Islam
91	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	>5 tahun	Ya	Ya, karena ridlo
92	Tabungan Umum	1 km - 3 km	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll	3-5 tahun	Ya	Ya, karena ridlo
93	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, karena ridlo
94	Tabungan Umum	< 1 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	1-3 tahun	Ya	Ya, karena ridlo
95	Tabungan Umum	5,01 km - 8 km	Benar-benar untuk menyimpan dana	<1 tahun	Ya	Ya, berdasarkan syariat Islam
96	Tabungan Umum	3,01 km - 5 km	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	<1 tahun	Ya	Ya, tidak riba

Lampiran 3: Data Jawaban Responden Pada Kuesioner Penelitian

REKAPITULASI DATA JAWABAN RESPONDEN

No	Pelayanan (X1)					Nilai Bagi Hasil (X2)					Kualitas Produk (X4)					Empati (X5)					Fasilitas (X5)					Kepuasan Nasabah (Y)					
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5		
1	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	5	13	5	5	4	2	4	20	2	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	20	
2	5	5	2	2	4	18	5	4	5	2	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	5	4	21	2	4	4	4	4	18	
3	4	4	4	4	4	20	5	2	2	5	5	19	4	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	20
4	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	5	10	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	
5	5	2	2	2	16	2	5	5	2	2	16	2	5	5	2	5	19	2	5	4	4	2	17	5	2	4	4	4	19		
6	5	4	4	4	4	22	2	2	2	4	4	14	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	
7	5	4	5	5	24	5	4	5	5	4	23	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20		
8	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20		
9	5	5	5	5	25	5	2	5	2	5	19	2	2	5	5	5	19	4	4	4	5	2	19	5	5	5	5	5	21		
10	4	4	2	4	18	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20		
11	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	24	5	5	5	5	5	23		
12	5	4	2	5	5	21	5	5	5	4	24	1	2	2	4	4	13	4	5	2	4	4	19	4	4	4	4	4	21		
13	5	2	5	5	4	21	5	5	4	4	22	2	4	4	4	5	19	4	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	24		
14	4	2	4	5	20	4	5	5	5	2	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	18	5	5	4	4	4	22		
15	2	2	4	2	12	4	4	4	2	4	18	2	2	4	1	4	13	4	4	2	5	4	19	4	2	4	4	2	17		
16	5	5	4	5	24	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	5	23	5	5	5	4	4	24	4	5	4	4	4	23		
17	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10		
18	2	5	2	4	15	2	2	2	2	2	13	2	2	2	5	13	5	2	2	5	5	19	5	5	4	5	5	24			
19	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	2	2	4	2	5	15	4	4	4	2	2	16	2	2	2	2	2	16		
20	4	5	5	2	21	4	5	5	2	21	5	4	2	5	5	21	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	24			
21	4	4	4	2	18	5	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	23	4	4	4	5	4	23	5	5	4	4	4	23		
22	2	2	2	2	10	2	4	4	2	4	16	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	14		
23	5	4	5	4	23	5	5	4	5	4	23	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	4	24	4	5	4	4	4	25		
24	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	12		
25	5	4	4	4	22	5	5	4	5	4	24	4	4	5	4	5	22	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	23		
26	4	4	5	4	21	4	5	5	4	5	23	5	5	4	4	4	23	4	5	4	4	4	20	5	5	5	5	5	21		
27	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	2	4	5	2	15	2	5	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20		
28	4	5	4	5	23	4	5	5	5	5	24	5	4	5	4	5	22	5	5	4	5	5	23	5	4	5	5	5	24		
29	5	5	4	5	24	4	4	5	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	4	5	4	4	20	5	5	5	5	5	24		
30	5	4	5	5	24	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	5	24	5	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	23		
31	5	5	4	5	24	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	5	23	5	5	5	5	5	24		
32	4	4	4	4	20	2	4	1	1	4	12	2	5	5	2	4	18	4	2	4	4	4	17	5	4	4	4	4	20		
33	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25		

No	Pelayanan (X1)					Nisbah Hasil (X2)					Kualitas Produk (X4)					Empati (X5)					Fasilitas (X5)					Kepuasan Nasabah (Y)				
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total
34	5	5	4	4	23	5	5	4	4	4	22	5	4	4	4	4	21	5	4	4	5	5	23	4	4	4	5	5	22	
35	5	4	4	4	21	5	4	4	2	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	
36	5	5	5	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	24	
37	5	5	4	2	21	5	4	2	2	15	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	22	2	4	4	4	4	4		
38	5	5	5	4	24	5	5	2	2	16	2	2	4	5	5	15	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25		
39	5	5	5	4	2	21	5	5	4	4	2	20	5	4	4	4	5	22	4	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	22
40	4	4	4	4	2	18	4	4	2	2	14	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	4	2	12	
41	5	5	5	2	22	5	5	5	2	22	5	5	5	4	4	24	5	5	2	5	2	19	2	5	4	5	5	21		
42	5	2	2	2	16	5	5	4	2	18	5	5	2	5	5	22	4	5	2	2	4	17	5	5	4	5	5	19		
43	5	5	4	4	23	5	4	4	2	19	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	4	22	4	4	4	5	4	22		
44	4	2	2	2	12	5	4	4	2	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	21	4	2	4	4	2	15		
45	5	4	2	1	17	5	5	4	2	17	5	5	4	4	4	23	5	4	5	4	4	23	4	5	5	5	4	21		
46	5	5	2	2	16	4	4	4	4	4	20	2	2	2	2	2	10	2	4	2	2	2	12	2	2	2	4	2	14	
47	5	5	5	4	24	5	5	5	4	24	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	21		
48	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	2	2	2	5	13	4	2	2	4	2	14	5	2	4	4	2	17		
49	4	4	2	2	14	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	
50	5	5	4	2	21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	5	25	5	5	5	4	5	24	
51	5	4	2	2	18	5	5	4	4	2	20	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	
52	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	5	22	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	4	24	
53	5	5	5	2	18	5	5	4	2	18	2	5	2	4	5	18	2	4	2	2	2	15	5	2	1	5	5	18		
54	5	4	4	4	22	5	5	4	4	4	23	2	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21		
55	4	4	2	2	16	5	4	4	4	4	22	2	4	4	4	16	5	4	4	5	4	22	2	4	4	4	4	20		
56	5	4	4	2	17	5	5	4	2	18	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	20	5	4	2	4	4	21		
57	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	
58	5	4	4	2	20	5	5	4	4	4	22	4	4	5	5	5	22	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	4	22	
59	5	5	2	2	16	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	4	4	5	4	19	4	4	4	4	4	14		
60	2	4	2	2	12	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10	4	2	4	4	4	10		
61	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	24	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20		
62	5	4	4	2	20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	22	
63	4	4	2	2	17	5	4	4	2	17	2	4	4	4	18	2	4	5	4	2	17	4	5	5	5	5	17			
64	5	4	2	2	15	5	5	5	4	2	21	4	4	4	4	20	4	4	2	2	2	14	2	4	4	4	4	15		
65	5	4	2	2	15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	16	2	4	4	4	4	16	
66	5	4	4	4	21	5	5	5	5	5	24	2	5	4	5	5	21	4	4	4	4	4	21	4	4	4	5	5	23	
67	5	5	2	1	18	5	5	4	2	18	2	5	2	4	5	18	2	4	2	2	5	15	5	2	1	5	5	18		

No	Pelayanan (X1)					Nisbah Bagi Hasil (X2)					Kualitas Produk (X4)					Empati (X5)					Fasilitas (X5)					Kepuasan Nasabah (Y)									
	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5						
68	5	4	4	2	20	5	5	4	4	4	22	2	4	4	4	4	4	22	5	4	4	4	4	22	2	2	4	2	5	15					
69	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	20					
70	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	2	2	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	5	25						
71	5	5	2	1	18	5	5	4	2	2	18	2	5	2	4	2	2	5	15	5	2	1	5	5	18	5	4	5	2	5	21				
72	5	5	4	2	21	5	5	4	4	2	20	5	5	4	5	4	24	5	5	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18		
73	5	2	1	1	14	5	5	2	2	1	15	4	4	4	4	4	20	2	2	5	5	16	5	2	2	4	2	15	1	4	2	2	5	14	
74	5	5	5	2	22	5	5	5	2	2	22	2	2	5	5	16	4	4	4	5	5	22	2	2	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	
75	5	4	4	2	20	5	4	4	2	19	2	2	4	2	4	14	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21	2	2	4	4	4	16	
76	5	4	2	2	18	5	5	4	4	2	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	21	4	4	4	5	4	22
77	5	2	2	2	16	5	2	2	1	12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	2	2	4	4	4	16	
78	5	2	2	13	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	2	15	5	5	4	5	5	24	5	2	2	4	4	17		
79	5	4	2	2	17	5	4	2	2	17	2	4	4	4	4	18	2	4	5	4	2	17	4	5	4	5	5	23	1	1	2	2	2	8	
80	5	2	2	2	13	5	5	2	2	16	2	1	5	5	2	15	2	2	5	5	16	2	2	2	2	2	10	2	4	2	2	2	12		
81	4	4	2	2	14	4	4	2	2	14	2	4	4	4	16	2	2	2	4	12	4	5	5	4	5	23	2	2	5	2	4	15			
82	5	4	2	2	18	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	4	5	5	5	24	2	2	4	2	4	14	
83	5	2	2	2	13	5	4	2	1	16	4	4	2	5	19	2	2	5	4	15	5	4	4	2	4	19	4	4	4	4	4	20			
84	5	5	5	5	25	5	5	4	2	21	5	5	4	4	4	23	5	5	4	4	4	23	5	2	5	5	5	22	5	5	4	4	4	23	
85	2	2	2	2	10	5	4	2	2	15	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	10	4	4	4	4	4	20	2	2	4	2	2	12		
86	5	5	5	5	25	5	4	2	1	14	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	2	2	19		
87	5	4	2	2	15	5	2	2	2	13	2	2	2	5	13	5	2	2	5	5	19	5	5	4	5	5	24	5	2	2	2	2	16		
88	4	4	4	4	20	2	2	2	2	10	2	2	4	2	5	15	4	4	2	2	16	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	12		
89	5	4	4	2	20	5	5	4	2	21	5	5	4	2	21	5	5	4	4	4	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22		
90	5	4	2	2	17	5	4	4	2	17	2	4	4	4	18	2	4	5	4	2	17	4	5	4	5	5	23	2	2	4	4	5	17		
91	5	4	2	2	15	5	5	4	2	21	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	14	2	4	4	2	4	16	2	2	5	2	4	15		
92	5	4	2	2	15	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	2	16	4	4	4	2	2	16	2	4	2	4	4	16			
93	5	4	4	4	21	5	5	5	4	24	2	5	4	5	5	21	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	5	21	4	5	4	5	5	23	
94	5	4	2	2	15	5	5	4	2	21	4	4	4	4	4	20	4	4	2	2	14	2	4	4	2	4	16	4	4	4	4	4	20		
95	5	4	2	20	5	5	4	4	4	22	2	4	4	4	18	5	5	4	4	4	22	5	4	4	5	4	22	2	4	2	5	5	15		
96	5	4	4	4	21	5	4	4	4	21	2	2	5	2	5	16	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	4	20		
97	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	2	2	4	4	16	4	4	5	5	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	2	2	19		
98	5	5	2	1	18	5	5	4	2	18	2	5	2	4	5	18	2	4	2	2	5	15	5	2	1	5	5	18	5	4	5	2	5	21	
99	5	5	4	2	21	5	5	4	4	2	20	5	5	5	5	4	24	5	5	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18
100	5	2	1	1	14	5	5	2	2	15	4	4	4	4	4	20	2	2	5	5	16	5	2	2	4	15	1	4	2	2	5	14			

Lampiran 4: Data *Output* Profil Responden

**Hasil Olah Data Profil Responden Menggunakan SPSS Versi 17**

**Frequency Table**

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	50	52,1	52,1	52,1
	Perempuan	46	47,9	47,9	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 Tahun	19	19,8	19,8	19,8
	20 - 35 Tahun	32	33,3	33,3	53,1
	36 - 45 Tahun	22	22,9	22,9	76,0
	46 - 55 Tahun	23	24,0	24,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Pendidikan Terakhir**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Diploma	14	14,6	14,6	14,6
	Sarjana	22	22,9	22,9	37,5
	SD/MI	1	1,0	1,0	38,5
	SMA/MA/SMK	51	53,1	53,1	91,7
	SMP/MTS	8	8,3	8,3	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Status Perkawinan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	12	12,5	12,5	12,5
	Menikah 1 Anak	10	10,4	10,4	22,9
	Menikah 2 Anak	40	41,7	41,7	64,6
	Menikah 3 Anak	20	20,8	20,8	85,4
	Menikah 4 Anak	14	14,6	14,6	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Pekerjaan Responden dan Pasangannya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain-lain, Belum Bekerja	1	1,0	1,0	1,0
	Lain-lain, Ibu Rumah Tangga & Petani	1	1,0	1,0	2,1
	Lain-lain, Mahasiswa	5	5,2	5,2	7,3
	Lain-lain, Pensiunan	3	3,1	3,1	10,4
	Pegawai Negeri Sipil	4	4,2	4,2	14,6
	Pegawai Negeri Sipil & Pegawai Swasta	1	1,0	1,0	15,6
	Pegawai Swasta	26	27,1	27,1	42,7
	Pegawai Swasta & Ibu Rumah Tangga	2	2,1	2,1	44,8
	Pegawai Swasta & Pegawai Negeri Sipil	2	2,1	2,1	46,9
	Pegawai Swasta & Wiraswasta	10	10,4	10,4	57,3
	Petani	2	2,1	2,1	59,4
	PNS & Wiraswasta	2	2,1	2,1	61,5
	Wiraswasta	30	31,3	31,3	92,7
	Wiraswasta & Pegawai Swasta	6	6,3	6,3	99,0
Wiraswasta & PNS		1	1,0	1,0	100,0
Total		96	100,0	100,0	

**Penghasilan Total Per Bulan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 2.000.000	39	40,6	40,6	40,6
	> Rp 7.000.000	1	1,0	1,0	41,7
	Rp 2.000.100-Rp 3.000.000	29	30,2	30,2	71,9
	Rp 3.000.100-Rp 5.000.000	26	27,1	27,1	99,0
	Rp 5.000.100-Rp 7.000.000	1	1,0	1,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Produk Yang Dipilih**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tabungan Haji dan Umroh	2	2,1	2,1	2,1
	Tabungan Pendidikan	2	2,1	2,1	4,2
	Tabungan Umum	90	93,8	93,8	97,9
	Tabungan Walimah	2	2,1	2,1	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Jarak Rumah dengan BMT Bina Ihsanul Fikri**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 km	15	15,6	15,6	15,6
	> 8 km	8	8,3	8,3	24,0
	1 km - 3 km	42	43,8	43,8	67,7
	3,01 km - 5 km	21	21,9	21,9	89,6
	5,01 km - 8 km	10	10,4	10,4	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

**Lama Menjadi Nasabah**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 tahun	29	30,2	30,2
	>5 tahun	11	11,5	41,7
	1-3 tahun	38	39,6	81,3
	3-5 tahun	18	18,8	
	Total	96	100,0	100,0

**Rata-rata Nilai Simpanan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 100.000	10	10,4	10,4
	Rp 1.000.100-Rp 2.000.000	13	13,5	24,0
	Rp 100.100-Rp 500.000	50	52,1	76,0
	Rp 2.000.100-Rp 5.000.000	1	1,0	77,1
	Rp 500.100-Rp 1.000.000	22	22,9	100,0
Total		96	100,0	100,0

**Tujuan Membuka Rekening Tabungan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Benar-benar untuk menyimpan dana	29	30,2	30,2
	Mempermudah pembayaran angsuran	9	9,4	9,4
	Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dan lain-lain	14	14,6	14,6
	Menyimpan dana sementara sebelum dipakai	44	45,8	45,8
	Total	96	100,0	100,0

**Kepuasan dengan Bagi Hasil**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	2	2,1	2,1
	Ya	94	97,9	97,9
	Total	96	100,0	100,0

**Keyakinan Produk Yang Ditawarkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya, akadnya secara Islam	1	1,0	1,0	1,0
	Ya, baik	4	4,2	4,2	5,2
	Ya, Bank Islam	2	2,1	2,1	7,3
	Ya, barokah	1	1,0	1,0	8,3
	Ya, berbadan hukum	4	4,2	4,2	12,5
	Ya, berdasarkan syariat Islam	2	2,1	2,1	14,6
	Ya, Islami	5	5,2	5,2	19,8
	Ya, jelas	2	2,1	2,1	21,9
	Ya, karena bagi hasil	5	5,2	5,2	27,1
	Ya, karena ridlo	4	4,2	4,2	31,3
	Ya, karena sesuai syariah	30	31,3	31,3	62,5
	Ya, keyakinan	1	1,0	1,0	63,5
	Ya, menurut Islam	1	1,0	1,0	64,6
	Ya, prioritas beragama Islam	2	2,1	2,1	66,7
	Ya, saling ridho	1	1,0	1,0	67,7
	Ya, sama-sama ridha	1	1,0	1,0	68,8
	Ya, sesuai agama	2	2,1	2,1	70,8
	Ya, sesuai ajaran agama Islam	3	3,1	3,1	74,0
Valid	Ya, sesuai dengan islam	1	1,0	1,0	75,0
	Ya, sesuai hati	1	1,0	1,0	76,0
	Ya, sesuai Islam	3	3,1	3,1	79,2
	Ya, sesuai keyakinan	4	4,2	4,2	83,3
	Ya, sesuai syar'i	1	1,0	1,0	84,4
	Ya, sudah berpola syariah	9	9,4	9,4	93,8
	Ya, syar'i	2	2,1	2,1	95,8
	Ya, syari'ah	1	1,0	1,0	96,9
	Ya, tidak riba	1	1,0	1,0	97,9
	Ya, yakin	2	2,1	2,1	100,0
Total		96	100,0	100,0	

**Temuan Kegiatan Yang Tidak Sesuai Ajaran Islam**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak	96	100,0	100,0	100,0

Lampiran 5: *Output* Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### **Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian Menggunakan SPSS Versi 17**

#### **Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelayanan ( $X_1$ )**

##### **Case Processing Summary**

	N	%
Valid	96	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

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

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,736	5

##### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
PL_1	14,59	12,749	,280	,756
PL_2	14,86	11,718	,366	,734
PL_3	15,44	9,007	,637	,633
PL_4	15,84	7,796	,757	,571
PL_5	16,22	9,120	,484	,704

#### **Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Nisbah Bagi Hasil ( $X_2$ )**

##### **Case Processing Summary**

	N	%
Valid	96	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

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

##### **Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,765	5

##### **Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NBH_1	14,91	13,096	,417	,759
NBH_2	15,09	12,317	,534	,725
NBH_3	15,48	10,210	,751	,642
NBH_4	15,90	9,715	,726	,645
NBH_5	16,21	12,188	,320	,809

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X<sub>3</sub>)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	96	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,768	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP_1	16,00	8,611	,681	,670
KP_2	15,61	9,166	,682	,671
KP_3	15,50	11,116	,461	,752
KP_4	15,51	10,505	,545	,724
KP_5	15,13	12,616	,336	,784

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati (X<sub>4</sub>)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	96	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,766	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
EM_1	15,90	10,179	,609	,698
EM_2	15,77	11,357	,538	,726
EM_3	16,18	9,916	,607	,698
EM_4	15,66	10,312	,582	,707
EM_5	15,96	11,472	,368	,783

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Fasilitas (X<sub>5</sub>)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	96	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,752	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FS_1	16,27	8,979	,456	,729
FS_2	16,46	7,977	,564	,690
FS_3	16,48	8,147	,538	,700
FS_4	16,34	8,438	,506	,712
FS_5	16,24	8,879	,527	,706

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	96	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	96	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,691	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN_1	15,41	9,170	,518	,607
KN_2	15,25	10,568	,439	,643
KN_3	15,19	10,112	,572	,589
KN_4	15,50	10,421	,500	,618
KN_5	15,20	12,539	,218	,725

Lampiran 6: *Output* Data Hasil Uji Asumsi Klasik

### **Hasil Uji Asumsi Klasik Variabel Penelitian Menggunakan SPSS Versi 17**

#### **Hasil Uji Multikolinieritas**

##### **Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas (X5), Kualitas Produk (X3), Nisbah Bagi Hasil (X2), Pelayanan (X1), Empati (X4) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. All requested variables entered.

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

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Pelayanan (X1)	,545	1,835
	Nisbah Bagi Hasil (X2)	,613	1,631
	Kualitas Produk (X3)	,666	1,501
	Empati (X4)	,371	2,696
	Fasilitas (X5)	,675	1,482

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

#### **Hasil Uji Heteroskedastisitas Regression**

##### **Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Fasilitas (X5), Kualitas Produk (X3), Nisbah Bagi Hasil (X2), Pelayanan (X1), Empati (X4) <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: LnU2i

b. All requested variables entered.

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,731	,742		,985	,327
	Pelayanan (X1)	,002	,037	,007	,047	,963
	Nisbah Bagi Hasil (X2)	,019	,032	,080	,602	,549
	Kualitas Produk (X3)	,003	,032	,010	,082	,935
	Empati (X4)	-,019	,043	-,077	-,451	,653
	Fasilitas (X5)	-,032	,036	-,113	-,887	,377

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 7: *Output* Data Hasil Perhitungan Regresi Berganda, Uji F, Uji t, dan Koefisien Determinasi

### **Hasil Perhitungan Regresi Berganda, Uji F, UJI t, dan Koefisien Determinasi Variabel Penelitian Menggunakan SPSS Versi 17**

#### **Regression**

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>				
Model	Variables Entered		Variables Removed	Method
1	Fasilitas (X5), Kualitas Produk (X3), Nisbah Bagi Hasil (X2), Pelayanan (X1), Empati (X4) <sup>b</sup>		.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. All requested variables entered.

#### **Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,768 <sup>a</sup>	,589	,567	2,577

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X5), Kualitas Produk (X3),

Pelayanan (X1), Nisbah Bagi Hasil (X2), Empati (X4)

#### **Hasil Uji F (Uji Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	857,664	5	171,533	25,834	,000 <sup>b</sup>
	Residual	597,576	90	6,640		
	Total	1455,240	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X5), Kualitas Produk (X3), Pelayanan (X1), Nisbah Bagi Hasil (X2), Empati (X4)

#### **Hasil Uji t (Uji Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
1	(Constant)	-,775	1,893		-,410 ,683
	Pelayanan (X1)	,294	,093	,289 3,159	,002
	Nisbah Bagi Hasil (X2)	,226	,082	,237 2,753	,007
	Kualitas Produk (X3)	,257	,083	,257 3,107	,003
	Empati (X4)	,091	,109	,092 ,829	,409
	Fasilitas (X5)	,151	,091	,136 1,654	,102

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Lampiran 8: Tabel Korelasi Pearson Product Moment

**TABEL KORELASI PEARSON PRODUCT MOMENT  
PADA  $\alpha$  5 %**

N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed	N	2-tailed	1-tailed
3	0,9969	0,9877	53	0,2704	0,2282	103	0,1936	0,1629
4	0,9500	0,9000	54	0,2679	0,2261	104	0,1927	0,1622
5	0,8783	0,8054	55	0,2654	0,2240	105	0,1917	0,1614
6	0,8114	0,7293	56	0,2630	0,2219	106	0,1908	0,1606
7	0,7545	0,6694	57	0,2607	0,2199	107	0,1899	0,1598
8	0,7067	0,6215	58	0,2584	0,2180	108	0,1891	0,1591
9	0,6664	0,5822	59	0,2562	0,2161	109	0,1882	0,1584
10	0,6319	0,5494	60	0,2540	0,2143	110	0,1873	0,1576
11	0,6021	0,5214	61	0,2519	0,2125	111	0,1865	0,1569
12	0,5760	0,4973	62	0,2499	0,2107	112	0,1856	0,1562
13	0,5529	0,4762	63	0,2479	0,2090	113	0,1848	0,1555
14	0,5324	0,4575	64	0,2459	0,2074	114	0,1840	0,1548
15	0,5140	0,4409	65	0,2440	0,2057	115	0,1832	0,1541
16	0,4973	0,4259	66	0,2421	0,2041	116	0,1824	0,1535
17	0,4821	0,4124	67	0,2403	0,2026	117	0,1816	0,1528
18	0,4683	0,4000	68	0,2385	0,2011	118	0,1808	0,1521
19	0,4555	0,3887	69	0,2368	0,1996	119	0,1801	0,1515
20	0,4438	0,3783	70	0,2351	0,1981	120	0,1793	0,1509
21	0,4329	0,3687	71	0,2334	0,1967	121	0,1786	0,1502
22	0,4227	0,3598	72	0,2318	0,1953	122	0,1778	0,1496
23	0,4132	0,3515	73	0,2302	0,1940	123	0,1771	0,1490
24	0,4044	0,3438	74	0,2286	0,1926	124	0,1764	0,1484
25	0,3961	0,3365	75	0,2271	0,1913	125	0,1757	0,1478
26	0,3882	0,3297	76	0,2256	0,1900	126	0,1750	0,1472
27	0,3809	0,3233	77	0,2241	0,1888	127	0,1743	0,1466
28	0,3739	0,3172	78	0,2226	0,1876	128	0,1736	0,1460
29	0,3673	0,3115	79	0,2212	0,1864	129	0,1729	0,1454
30	0,3610	0,3061	80	0,2198	0,1852	130	0,1723	0,1449
31	0,3550	0,3009	81	0,2185	0,1840	131	0,1716	0,1443
32	0,3494	0,2960	82	0,2171	0,1829	132	0,1709	0,1438
33	0,3440	0,2913	83	0,2158	0,1817	~		
34	0,3388	0,2869	84	0,2145	0,1806	170	0,1506	0,1266
35	0,3338	0,2826	85	0,2132	0,1796	171	0,1501	0,1262
36	0,3291	0,2785	86	0,2120	0,1785	172	0,1497	0,1258
37	0,3246	0,2746	87	0,2107	0,1775	173	0,1492	0,1255
38	0,3202	0,2709	88	0,2095	0,1764	174	0,1488	0,1251
39	0,3160	0,2673	89	0,2084	0,1754	175	0,1484	0,1247
40	0,3120	0,2638	90	0,2072	0,1744	176	0,1480	0,1244
41	0,3081	0,2605	91	0,2060	0,1735	177	0,1475	0,1240
42	0,3044	0,2573	92	0,2049	0,1725	178	0,1471	0,1237
43	0,3008	0,2542	93	0,2038	0,1716	179	0,1467	0,1233
44	0,2973	0,2512	94	0,2027	0,1707	180	0,1463	0,1230
45	0,2940	0,2483	95	0,2016	0,1697	181	0,1459	0,1226
46	0,2907	0,2455	96	0,2006	0,1688	182	0,1455	0,1223
47	0,2876	0,2429	97	0,1995	0,1680	183	0,1451	0,1220
48	0,2845	0,2403	98	0,1985	0,1671	184	0,1447	0,1216
49	0,2816	0,2377	99	0,1975	0,1662	185	0,1443	0,1213
50	0,2787	0,2353	100	0,1965	0,1654	186	0,1439	0,1210
51	0,2759	0,2329	101	0,1955	0,1646	187	0,1435	0,1206
52	0,2732	0,2306	102	0,1946	0,1638	188	0,1431	0,1203

Sumber : Database Microsoft Excel

Lampiran 9: Tabel F

TABEL F PADA  $\alpha 5\%$

DF	1	2	3	4	5	DF	1	2	3	4	5
1	161,4476	199,5000	215,7073	224,5832	230,1619	66	3,9863	3,1359	2,7437	2,5108	2,3538
2	18,5128	19,0000	19,1643	19,2468	19,2954	67	3,9840	3,1338	2,7416	2,5087	2,3517
3	10,1280	9,5521	9,2766	9,1172	9,0135	68	3,9819	3,1317	2,7395	2,5066	2,3496
4	7,7086	6,9443	6,5914	6,3882	6,2561	69	3,9798	3,1296	2,7375	2,5046	2,3475
5	6,6079	5,7861	5,4095	5,1922	5,0503	70	3,9778	3,1277	2,7355	2,5027	2,3456
6	5,9874	5,1433	4,7571	4,5337	4,3874	71	3,9758	3,1258	2,7336	2,5008	2,3437
7	5,5914	4,7374	4,3468	4,1203	3,9715	72	3,9739	3,1239	2,7318	2,4989	2,3418
8	5,3177	4,4590	4,0662	3,8379	3,6875	73	3,9720	3,1221	2,7300	2,4971	2,3400
9	5,1174	4,2565	3,8625	3,6331	3,4817	74	3,9702	3,1203	2,7283	2,4954	2,3383
10	4,9646	4,1028	3,7083	3,4780	3,3258	75	3,9685	3,1186	2,7266	2,4937	2,3366
11	4,8443	3,9823	3,5874	3,3567	3,2039	76	3,9668	3,1170	2,7249	2,4920	2,3349
12	4,7472	3,8853	3,4903	3,2592	3,1059	77	3,9651	3,1154	2,7233	2,4904	2,3333
13	4,6672	3,8056	3,4105	3,1791	3,0254	78	3,9635	3,1138	2,7218	2,4889	2,3317
14	4,6001	3,7389	3,3439	3,1122	2,9582	79	3,9619	3,1123	2,7203	2,4874	2,3302
15	4,5431	3,6823	3,2874	3,0556	2,9013	80	3,9604	3,1108	2,7188	2,4859	2,3287
16	4,4940	3,6337	3,2389	3,0069	2,8524	81	3,9589	3,1093	2,7173	2,4844	2,3273
17	4,4513	3,5915	3,1968	2,9647	2,8100	82	3,9574	3,1079	2,7159	2,4830	2,3259
18	4,4139	3,5546	3,1599	2,9277	2,7729	83	3,9560	3,1065	2,7146	2,4817	2,3245
19	4,3807	3,5219	3,1274	2,8951	2,7401	84	3,9546	3,1052	2,7132	2,4803	2,3231
20	4,3512	3,4928	3,0984	2,8661	2,7109	85	3,9532	3,1038	2,7119	2,4790	2,3218
21	4,3248	3,4668	3,0725	2,8401	2,6848	86	3,9519	3,1026	2,7106	2,4777	2,3205
22	4,3009	3,4434	3,0491	2,8167	2,6613	87	3,9505	3,1013	2,7094	2,4765	2,3193
23	4,2793	3,4221	3,0280	2,7955	2,6400	88	3,9493	3,1001	2,7082	2,4753	2,3181
24	4,2597	3,4028	3,0038	2,7763	2,6207	89	3,9481	3,0989	2,7070	2,4741	2,3169
25	4,2417	3,3852	2,9912	2,7587	2,6030	90	3,9469	3,0977	2,7058	2,4729	2,3157
26	4,2252	3,3699	2,9752	2,7426	2,5868	91	3,9457	3,0966	2,7047	2,4718	2,3145
27	4,2100	3,3541	2,9604	2,7278	2,5719	92	3,9445	3,0954	2,7036	2,4707	2,3134
28	4,1960	3,3404	2,9467	2,7141	2,5581	93	3,9434	3,0943	2,7025	2,4696	2,3123
29	4,1830	3,3277	2,9340	2,7014	2,5454	94	3,9423	3,0933	2,7014	2,4685	2,3113
30	4,1709	3,3158	2,9223	2,6896	2,5336	95	3,9412	3,0922	2,7004	2,4675	2,3102
31	4,1596	3,3048	2,9113	2,6787	2,5225	96	3,9402	3,0912	2,6994	2,4665	2,3092
32	4,1491	3,2945	2,9011	2,6684	2,5123	97	3,9391	3,0902	2,6984	2,4655	2,3082
33	4,1393	3,2849	2,8916	2,6589	2,5026	98	3,9381	3,0892	2,6974	2,4645	2,3072
34	4,1300	3,2759	2,8826	2,6499	2,4936	99	3,9371	3,0882	2,6965	2,4636	2,3063
35	4,1213	3,2674	2,8742	2,6415	2,4851	100	3,9361	3,0873	2,6955	2,4626	2,3053
36	4,1132	3,2594	2,8663	2,6335	2,4772	101	3,9352	3,0864	2,6946	2,4617	2,3044
37	4,1055	3,2519	2,8588	2,6261	2,4696	102	3,9343	3,0855	2,6937	2,4608	2,3035
38	4,0982	3,2448	2,8517	2,6190	2,4625	103	3,9333	3,0846	2,6928	2,4599	2,3026
39	4,0913	3,2381	2,8451	2,6123	2,4558	104	3,9324	3,0837	2,6920	2,4591	2,3017
40	4,0847	3,2317	2,8387	2,6060	2,4495	105	3,9316	3,0829	2,6911	2,4582	2,3009
41	4,0785	3,2257	2,8327	2,6000	2,4434	106	3,9307	3,0820	2,6903	2,4574	2,3001
42	4,0727	3,2199	2,8270	2,5943	2,4377	107	3,9298	3,0812	2,6895	2,4566	2,2992
43	4,0670	3,2145	2,8216	2,5888	2,4322	108	3,9290	3,0804	2,6887	2,4558	2,2984
44	4,0617	3,2093	2,8165	2,5837	2,4270	109	3,9282	3,0796	2,6879	2,4550	2,2976
45	4,0566	3,2043	2,8115	2,5787	2,4221	110	3,9274	3,0788	2,6871	2,4542	2,2969
46	4,0517	3,1996	2,8068	2,5740	2,4174	111	3,9266	3,0781	2,6864	2,4535	2,2961
47	4,0471	3,1951	2,8024	2,5695	2,4128	112	3,9258	3,0773	2,6856	2,4527	2,2954
48	4,0427	3,1907	2,7981	2,5652	2,4085	113	3,9251	3,0766	2,6849	2,4520	2,2946
49	4,0384	3,1866	2,7939	2,5611	2,4044	114	3,9243	3,0759	2,6842	2,4513	2,2939
50	4,0343	3,1826	2,7900	2,5572	2,4004	115	3,9236	3,0751	2,6835	2,4506	2,2932
51	4,0304	3,1788	2,7862	2,5534	2,3966	116	3,9229	3,0744	2,6828	2,4499	2,2925
52	4,0266	3,1751	2,7826	2,5498	2,3930	117	3,9222	3,0738	2,6821	2,4492	2,2918
53	4,0230	3,1716	2,7791	2,5463	2,3894	118	3,9215	3,0731	2,6815	2,4485	2,2912
54	4,0195	3,1682	2,7758	2,5429	2,3861	119	3,9208	3,0724	2,6808	2,4479	2,2905
55	4,0162	3,1650	2,7725	2,5397	2,3828	120	3,9201	3,0718	2,6802	2,4472	2,2899
56	4,0130	3,1619	2,7694	2,5366	2,3797	121	3,9195	3,0711	2,6795	2,4466	2,2892
57	4,0099	3,1588	2,7664	2,5336	2,3767	122	3,9188	3,0705	2,6789	2,4460	2,2886
58	4,0069	3,1559	2,7636	2,5307	2,3738	123	3,9182	3,0699	2,6783	2,4454	2,2880
59	4,0040	3,1531	2,7608	2,5279	2,3710	124	3,9175	3,0693	2,6777	2,4448	2,2874
60	4,0012	3,1504	2,7581	2,5252	2,3683	125	3,9169	3,0687	2,6771	2,4442	2,2868
61	3,9985	3,1478	2,7555	2,5226	2,3657	126	3,9163	3,0681	2,6765	2,4436	2,2862
62	3,9959	3,1453	2,7530	2,5201	2,3631	127	3,9157	3,0675	2,6760	2,4430	2,2856
63	3,9934	3,1428	2,7505	2,5177	2,3607	128	3,9151	3,0670	2,6754	2,4425	2,2850
64	3,9909	3,1404	2,7482	2,5153	2,3583	129	3,9146	3,0664	2,6748	2,4419	2,2845
65	3,9886	3,1381	2,7459	2,5130	2,3560	130	3,9140	3,0658	2,6743	2,4414	2,2839

Microsoft Office Microsoft Excel

Lampiran 10: Tabel t

TABEL t PADA $\alpha = 5\%$		
DF	1 TAII.	2 TAII.
1	6,3138	12,7062
2	2,9200	4,2027
3	2,1534	3,1824
4	2,1318	2,7764
5	2,0150	2,5706
6	1,9432	2,4469
7	1,8946	2,3646
8	1,8595	2,3060
9	1,8331	2,2622
10	1,8125	2,2281
11	1,7959	2,2010
12	1,7823	2,1788
13	1,7709	2,1604
14	1,7613	2,1448
15	1,7531	2,1314
16	1,7459	2,1199
17	1,7396	2,1098
18	1,7341	2,1009
19	1,7291	2,0930
20	1,7247	2,0860
21	1,7207	2,0796
22	1,7171	2,0739
23	1,7139	2,0687
24	1,7109	2,0639
25	1,7081	2,0595
26	1,7056	2,0555
27	1,7033	2,0518
28	1,7011	2,0484
29	1,6991	2,0452
30	1,6973	2,0423
31	1,6955	2,0395
32	1,6939	2,0369
33	1,6924	2,0345
34	1,6909	2,0322
35	1,6896	2,0301
36	1,6883	2,0281
37	1,6871	2,0262
38	1,6860	2,0244
39	1,6849	2,0227
40	1,6839	2,0211
41	1,6829	2,0195
42	1,6820	2,0181
43	1,6811	2,0167
44	1,6802	2,0154
45	1,6794	2,0141
46	1,6787	2,0129
47	1,6779	2,0117
48	1,6772	2,0106
49	1,6766	2,0096
50	1,6759	2,0086
51	1,6753	2,0076
52	1,6747	2,0066
53	1,6741	2,0057
54	1,6736	2,0049
55	1,6730	2,0040
56	1,6725	2,0032
57	1,6720	2,0025
58	1,6716	2,0017
59	1,6711	2,0010
60	1,6706	2,0003
61	1,6702	1,9996
62	1,6698	1,9990
63	1,6694	1,9983
64	1,6690	1,9977
65	1,6686	1,9971
66	1,6683	1,9966
67	1,6679	1,9960
68	1,6676	1,9955
69	1,6672	1,9949
70	1,6669	1,9944
71	1,6666	1,9939
72	1,6663	1,9935
73	1,6660	1,9930
74	1,6657	1,9925
75	1,6654	1,9921
76	1,6652	1,9917
77	1,6649	1,9913
78	1,6646	1,9908
79	1,6644	1,9905
80	1,6641	1,9901
81	1,6639	1,9897
82	1,6636	1,9893
83	1,6634	1,9890
84	1,6632	1,9886
85	1,6630	1,9883
86	1,6628	1,9879
87	1,6626	1,9876
88	1,6624	1,9873
89	1,6622	1,9870
90	1,6620	1,9867
91	1,6618	1,9864
92	1,6616	1,9861
93	1,6614	1,9858
94	1,6612	1,9855
95	1,6611	1,9853
96	1,6609	1,9850
97	1,6607	1,9847
98	1,6606	1,9845
99	1,6604	1,9842
100	1,6602	1,9840
101	1,6601	1,9837
102	1,6599	1,9835
103	1,6598	1,9833
104	1,6596	1,9830
105	1,6595	1,9828
106	1,6594	1,9826
107	1,6592	1,9824
108	1,6591	1,9822
109	1,6590	1,9820
110	1,6588	1,9818
111	1,6587	1,9816
112	1,6586	1,9814
113	1,6585	1,9812
114	1,6583	1,9810
115	1,6582	1,9808
116	1,6581	1,9806
117	1,6580	1,9804
118	1,6579	1,9803
119	1,6578	1,9801
120	1,6577	1,9799
121	1,6575	1,9798
122	1,6574	1,9796
123	1,6573	1,9794
124	1,6572	1,9793
125	1,6571	1,9791
126	1,6570	1,9790
127	1,6569	1,9788
128	1,6568	1,9787
129	1,6568	1,9785
130	1,6567	1,9784
131	1,6566	1,9782
132	1,6565	1,9781
133	1,6564	1,9780
134	1,6563	1,9778
135	1,6562	1,9777
136	1,6561	1,9776
137	1,6561	1,9774
138	1,6560	1,9773
139	1,6559	1,9772
140	1,6558	1,9771
141	1,6557	1,9769
142	1,6557	1,9768
143	1,6556	1,9767
144	1,6555	1,9766
145	1,6554	1,9765
146	1,6554	1,9763
147	1,6553	1,9762
148	1,6552	1,9761
149	1,6551	1,9760
150	1,6551	1,9759

Sumber : Data Base Microsoft Excell

## KUESIONER PENELITIAN

**Kepada Yth:**

Bapak/Ibu/Saudara/i

## Anggota BMT Bina Ihsanul Fikri

- di tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan, Nisbah Bagi Hasil, Kualitas Produk, Dan Empati Terhadap Kepuasan Anggota BMT (Studi Kasus Pada Anggota Penyimpan Dana di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta)**", saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yanuar Mubarok

NIM : 09390022

Jur/Fak/PT : Keuangan Islam/Syariah & Hukum/UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
memohon kepada Bpk/Ibu/Sdr/I untuk kesediannya menjawab dan mengisi kuesioner berikut ini.

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

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

Hormat saya,

(Yanuar Mubarok)

## Pertanyaan I

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

1. Apakah jenis kelamin Anda?
    - a. Laki-laki
    - b. Perempuan
  2. Berapa umur Anda sekarang?
    - a. 18-22 Tahun
    - b. 23-35 Tahun
    - c. 36-45 Tahun
    - d. 46-55 Tahun
    - e. > 55 Tahun
  3. Apakah pendidikan terakhir Anda?
    - a. SD/MI
    - b. SMP/MTs
    - c. SMA/MA/SMK
    - d. Diploma
    - e. Sarjana
    - f. Lain-lain, sebutkan .....
  4. Apakah status perkawinan Anda?
    - a. Menikah, memiliki tanggungan ..... anak
    - b. Belum menikah

5. Apakah pekerjaan Anda dan pasangan Anda? (berilah tanda *check list* (V) pada kolom yang tersedia)

	<b>Jenis pekerjaan</b>	<b>Responden/Anda</b>	<b>Suami/Istri</b>
a.	TNI/POLRI		
b.	Pegawai Negeri Sipil		
c.	Pegawai Swasta		
d.	Petani		
e.	Wiraswasta		
f.	Lain-lain, sebutkan		

6. Berapa penghasilan total Anda dan pasangan Anda per bulan?

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| a. < Rp 2.000.000,00               | d. Rp 5.000.100,00-Rp 7.000.000,00 |
| b. Rp 2.000.100,00-Rp 3.000.000,00 | e. > Rp 7.000.000,00               |
| c. Rp 3.000.100,00-Rp 5.000.000,00 |                                    |

7. Produk apa yang Anda pilih di BMT Bina Ihsanul Fikri?

- |                                |                     |
|--------------------------------|---------------------|
| a. Tabungan Umum               | e. Tabungan Walimah |
| b. Tabungan Pendidikan/ Siarif |                     |
| c. Tabungan Qurban             |                     |
| d. Tabungan Haji dan Umroh     |                     |

8. Berapa jarak rumah Anda dengan BMT Bina Ihsanul Fikri?

- |                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| a. < 1 km         | d. 5,01 km – 8 km |
| b. 1 km – 3 km    | e. > 8 km         |
| c. 3,01 km – 5 km |                   |

9. Sudah berapa lama Anda menjadi anggota BMT Bina Ihsanul Fikri?

- |                |                |
|----------------|----------------|
| a. < 1 tahun   | c. 3 – 5 tahun |
| b. 1 – 3 tahun | d. > 5 tahun   |

10. Berapakah rata-rata besarnya nilai simpanan anda setiap kali menyimpan di BMT?

- |                                  |                                    |
|----------------------------------|------------------------------------|
| a. < Rp. 100.000,00              | d. Rp 1.000.100,00-Rp 2.000.000,00 |
| b. Rp 100.100,00-Rp 500.000,00   | f. Rp 2.000.100,00-Rp 5.000.000,00 |
| c. Rp 500.100,00-Rp 1.000.000,00 | g. > Rp 5.000.000,00               |

11. Saya membuka rekening tabungan di BMT Bina Ihsanul Fikri dengan tujuan.....

(jawaban boleh lebih dari satu (1), dan diurutkan sesuai prioritas tujuan)

- |   |         |
|---|---------|
| a. Benar-benar untuk menyimpan dana             | (.....) |
| b. Mempermudah pembayaran angsuran              | (.....) |
| c. Mempermudah pembayaran listrik, telepon, dll | (.....) |
| d. Menyimpan dana sementara sebelum dipakai     | (.....) |
| e.  |         |

12. Apakah Anda puas dengan bagi hasil yang diterima?

- a. Ya
- b. Tidak

13. Apakah Anda yakin produk yang ditawarkan BMT halal?

- a. Ya, karena .....
- b. Tidak, karena.....

14. Apakah Anda pernah menemukan BMT Bina Ihsanul Fikri melakukan kegiatan atau transaksi yang tidak sesuai dengan ajaran agama Islam?
- Ya, Jelaskan.....
  - Tidak

## Pertanyaan II

### Petunjuk Pengisian

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

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

N = Netral

A.	Pelayanan	SS	S	N	TS	STS
No.	Pernyataan					
1.	BMT Bina Ihsanul Fikri melayani anggota sesuai nomor antrian yang diperoleh					
2.	BMT Bina Ihsanul Fikri melayani transaksi anggota dengan cepat					
3.	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri memberikan informasi kepada calon anggota dengan jelas					
4.	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri ramah dalam melayani anggota					
5.	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri santun dalam melayani anggota					
B.	Nisbah Bagi Hasil					
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
6.	Pembagian bagi hasil BMT Bina Ihsanul Fikri bebas dari unsur <i>maysir</i> (spekulasi)					
7.	Nisbah bagi hasil yang ditawarkan oleh BMT Bina Ihsanul Fikri pada produknya memberikan kenyamanan dalam menyimpan dana					
8.	Nisbah bagi hasil yang ditawarkan BMT Bina Ihsanul Fikri cukup kompetitif					
9.	Dengan menyimpan dana di BMT Bina Ihsanul Fikri, anggota mendapatkan manfaat ekonomi karena bagi hasil yang diterima					
10.	Dengan sistem bagi hasil membuat anggota merasa lebih nyaman dalam menyimpan dana					

<b>C.</b>	<b>Kualitas Produk</b>	SS	S	N	TS	STS
No.	Pernyataan					
11.	Saya bisa mengambil dana saya setiap saat saya membutuhkannya					
12.	Produk-produk tabungan yang ditawarkan BMT Bina Ihsanul Fikri sesuai dengan Ajaran Islam					
13.	BMT Bina Ihsanul Fikri memberikan jaminan keamanan terhadap dana yang disimpan anggota pada seluruh produk simpanannya					
14.	BMT Bina Ihsanul Fikri dan produknya memiliki reputasi yang baik di kalangan anggota					
15.	BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki sistem administrasi yang baik dalam transaksi setiap produknya					
<b>D.</b>	<b>Empati</b>					
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
16.	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri selalu memberikan pelayanan tanpa membedakan penampilan anggota					
17.	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri selalu tidak lupa memberikan salam ketika selesai melayani transaksi					
18.	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri memperhatikan kepentingan anggota dengan sungguh-sungguh					
19.	Telepon kantor BMT Bina Ihsanul Fikri mudah dihubungi					
20.	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri selalu melayani anggota dengan penuh rasa kekeluargaan					
<b>E.</b>	<b>Fasilitas</b>					
No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
21.	BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki penataan ruang yang rapi					
22.	BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki fasilitas AC pada ruang tunggu					
23.	Bangunan kantor BMT Bina Ihsanul Fikri luas					
24.	Fasilitas parkir di BMT Bina Ihsanul Fikri cukup luas, sehingga mobil bisa parkir dengan mudah					
25.	Bangunan BMT Bina Ihsanul Fikri berdesain modern					

<b>F.</b>	<b>Variabel Kepuasan Anggota</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
No.	Pernyataan				
1.	Saya merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh BMT Bina Ihsanul Fikri				
2.	Saya merasa puas dengan profesionalisme kerja karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri				
3.	Saya merasa puas menabung di BMT Bina Ihsanul Fikri karena bermanfaat dalam kehidupan				
4.	BMT Bina Ihsanul Fikri menawarkan berbagai macam produk sehingga memudahkan saya untuk memilih produk sesuai kebutuhan				
5.	Dalam menabung saya merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan BMT Bina Ihsanul Fikri				

Lampiran 12: Profil BMT Bina Ihsanul Fikri

***PROFILE***  
**LEMBAGA KEUANGAN SYARI'AH BMT 'BINA IHSANUL FIKRI'**  
**2014**

**I. LATAR BELAKANG BERDIRI**

BMT Bina Ihsanul Fikri merupakan lembaga keuangan dengan pola bagi hash yang didirikan dan dimiliki oleh masyarakat. Didirikan pada tahun 1996 di Gedongkuning Yogyakarta. BMT BIF didirikan karera banyaknya usaha kecil yang kebutuhan modalnya dicukupi oleh rentenir dan Iintah darat yang notabene suku bunganya sangat besar. Disamping itu, kecenderungan dakwah Islam belum mampu menyentuh kebutuhan ekonomi, sehingga misi dakwah belum terasa sempurna Keprihatinan ini mendorong niat kami untuk segera meralasasikan berdirinya BMT BIF. Sehingga pada tanggal 11 Maret 1997 mendapatkan badan hukum no 159/BH/K1NK.12N/1997 tanggal 15 Mei 1997.

Pada prinsipnya usaha BMT BIF dibagi menjadi dua yakni Biatul Maal (usaha sosial) dan Bisnis (Baitul Tamwil). Usaha sosial ini bergerak dalam penghimpunan dana Zakat, Infaq dan sedekah serta mentasyarufkannya kepada delapan ashnaf. Skala prioritasnya untuk pengentasan kemiskinan melalui program ekonomi produktif dan bea siswa. Sedangkan usaha bisnisnya bergerak dalam pemberdayaan masyarakat ekonomi kelas bawah dengan intensifikasi penarikan dan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka serta menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan/kredit kepada pengusaha kecil dan kecil bawah dengan system bagi hasil.

## **II. VISI, MISI DAN TUJUAN**

### **1. VISI**

Lembaga keuangan syariah yang sehat dan unggul dalam memberdayakan ummat

### **2. MISI**

- a. Menerapkan nilai syariah untuk kesejahteraan bersama
- b. Memberikan pelayanan yang terbaik dalam jasa keuangan mikro syariah
- c. Mewujudkan kehidupan ummat yang islami

### **3. TUJUAN :**

- a. Meningkatkan kesejahteraan anggota, pengelola dan umat
- b. Taut berpartisipasi aktif dalam membumikan ekonomi umat
- c. Menyediakan permodalan islami bagi usaha mikro

### **4. MOTTO**

" Adil dan menguntungkan'

## **III. STRATEGI**

### **1. Penguatan Basis Anggota**

Pengembangan Jumlah Anggota dan perluasan jangkauan pasar merupakan upaya untuk memperkuat bisnis

### **2. Kedekatan Pelanggan**

Upaya membangun kedekatan dengan anggota akan menciptakan hubungan bisnis transparan dan adil.

### 3. Proaktif

Meningkatkan inovasi produk dan layanan secara menyeluruh merupakan upaya kami untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis

### 4. Penguatan Jaringan

Membangun aliansi strategis dengan berbagai entitas bisnis syariah akan meningkatkan volume bisnis.

### 5. Pengembangan SDM

Kunci keberhasilan bisnis sangat tergantung kualitas SDM nya. Tekad kami adalah melahirkan SDM unggul dan berakhlaq.

## **IV. ORGANISASI DAN KEPENGURUSAN**

### 1. Izin Usaha

JENIS	NOMOR	KETERANGAN
Badan Hukum	159/BH/KVVK-12N/1997	<b>PAD No. 11/PAD/KPTSN/2005</b>
HO	068610388.KG/2010	-
TDUP		-
TDP	120526500194	-
NPWP	1.852.284.7-541	-

### 2. Susunan Kepengurusan Periode Tahun 2014-2019

Pengurus dan Pengawas BMT

Ketua : M. Ridwan, SE, M.Ag

Sekretaris : Supriyadi, SH, MM

Bendahara : Saifu Rijal, SH, MM

Pengawas Manajemen : Ir. Sushardi, SKH, MP

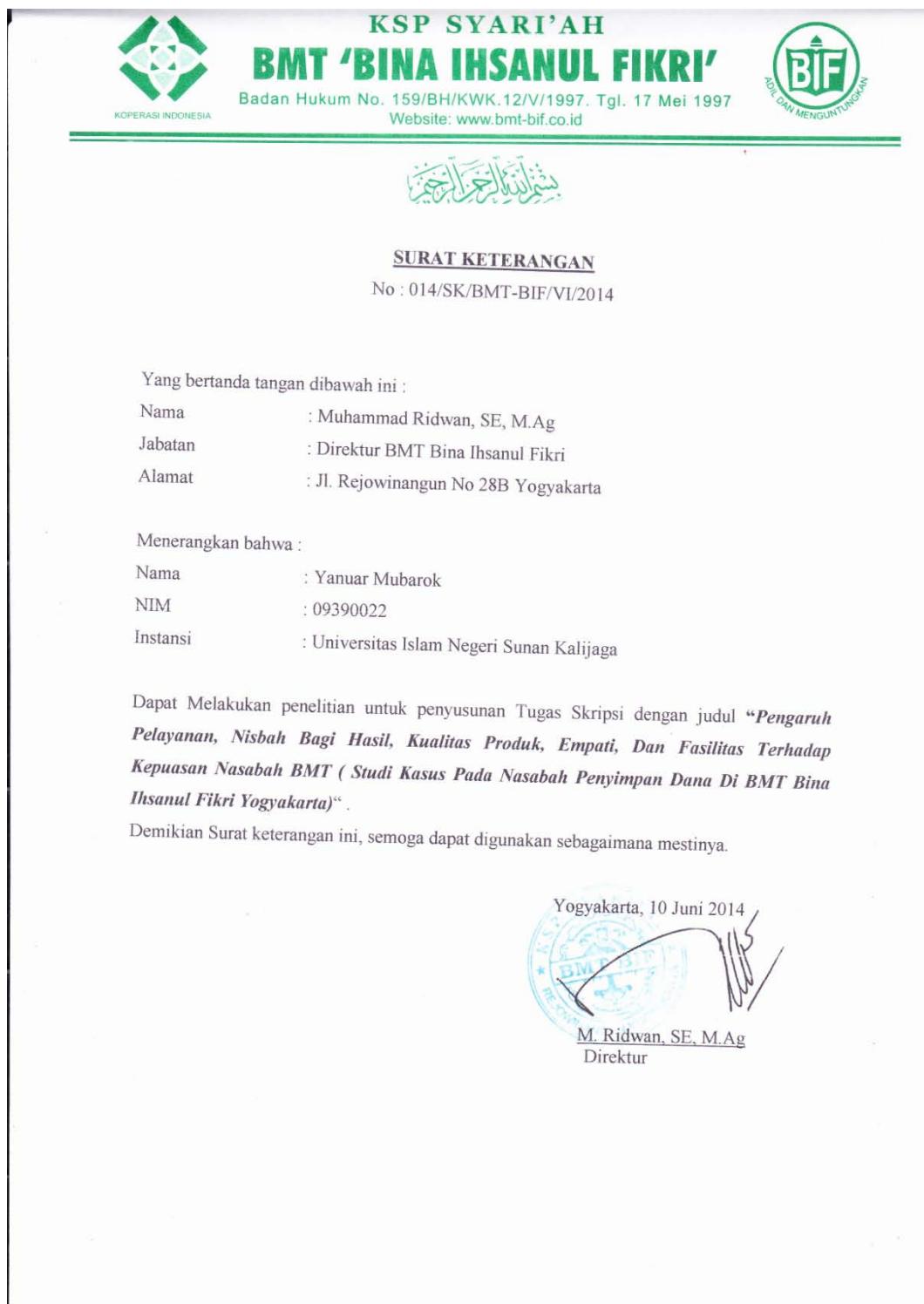
Hadi Muhtar, SE, MM ft.

Fuad Abdullah

Pengawas Syari'ah: DR. Hamim Ilyas, MA

Nurrudin, MA

Lampiran 13: Surat Ijin Penelitian



Lampiran 14: *Curriculum Vitae*

**CURRICULUM VITAE (CV)**

**I. DATA PRIBADI**

1. Nama Lengkap : Yanuar Mubarok
2. Tempat/Tgl. Lahir : Yogyakarta, 13 Januari 1988
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Nama Orang Tua : Bati Hasyir
5. Agama : Islam
6. Alamat Asal : Jl. Waringin 14 A, RT.07, RW.03  
Tegal Janti, Sleman Yogyakarta
7. No. Telp : 0819 0425 2850
8. E-mail : jaanmuq\_13@yahoo.com

**II. RIWAYAT PENDIDIKAN**

No	Sekolah	Tempat	Program Studi	Tahun Lulus
1	TK PDHI	Yogyakarta	-	1994
2	SD Rejoinangun 3	Yogyakarta	-	2000
3	SLTP N 4 Yogyakarta	Yogyakarta	-	2003
4	PMDG Ponorogo	Ponorogo	-	2007
5	UIN Sunan Kalijaga	Yogyakarta	-	2014

**III. RIWAYAT ORGANISASI**

1. Staf Adminisrasi dan Umum KOPMA UIN Sunan Kalijaga (2012).
2. Bendahara Forum Komunikasi UKM UIN Sunan Kalijaga (2012-2013).
3. Pemimpin Umum Lembaga Pers Koperasi Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga (2012-2014).
4. Anggota Jamaah Cinema Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**IV. PENGALAMAN KERJA**

1. Karyawan RM. Maharani (2009)
2. Praktek Kerja Lapangan di Bank Syariah Mandiri KCP. Sleman (2013)
3. Usaha Mandiri Budidaya Jamur Tiram (2010-2013)

Yogyakarta, 2 Oktober 2014

Penyusun

Yanuar Mubarok