

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER DELIGHT*
(KEGEMBIRAAN PELANGGAN) TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
(STUDI KASUS PADA BMT MITRA ARTHA SYARIAH YOGYAKARTA)**



SKRIPSI

DI AJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGAYOGYAKARTA
UNTUK MEMENUHI SEBAGAI SYARAT-SYARAT MEMPEROLEH
GELAR SARJANA STRATA SATU ILMU EKONOMI ISLAM

Oleh :

ROVI WIJANARKO

10390039

PEMBIMBING :

- 1. Sunarsih, SE., M.Si.**
- 2. M. Ghafur Wibowo, SE., M.Sc.**

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

2014

ABSTRAK

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan salah satu bagian dari lembaga keuangan Islam yang turut berperan bagi kemajuan sektor riil. Lembaga keuangan Islam didirikan dengan tujuan mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah, dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait. Kehadiran BMT pada khususnya bertujuan untuk meningkatkan kualitas usaha ekonomi bagi kesejahteraan anggota, dan masyarakat pada umumnya.

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

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan. Data yang diperoleh berasal dari 97 kuesioner yang disebar kepada mitra BMT Mitra Artha Syariah dengan teknik purposive sampling. Adapun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dengan 5 indikator yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*. Dan variabel selanjutnya adalah *costumer dilight* (kegembiraan anggota) dengan 3 indikator yaitu *Justice* (keadilan), *Esteem* (penghargaan), *Finishingtouch* (sentuhan akhir). Sedangkan loyalitas adalah variabel dependen. Untuk memperjelas pengaruh variabel, data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan F, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien determinasi R square menunjukkan angka 0.147, hal ini berarti variabel dependen (loyalitas mitra BMT) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan *costumer dilight* (kegembiraan pelanggan) sebesar 14,7% dan sebesar 85,3% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain. Secara parsial berdasarkan uji t variabel kualitas pelayanan dan *costumer dilight* menunjukkan hasil positif dan signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan angka signifikansi 0,001. Hal ini berarti variabel dependen (loyalitas mitra BMT) secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas pelayanan dan *costumer dilight*).

Kata kunci : Loyalitas , Kualitas Pelayanan , *Costumer Dilight* (Kegembiraan Pelanggan)

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Rovi Wijanarko

Kepada

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

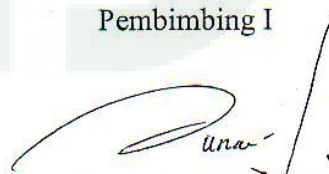
Nama : Rovi Wijanarko
NIM : 10390039
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Delight*
(Kegembiraan Pelanggan) Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada BMT Mitra Artha Syariah)"

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

Dengan ini mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Desember 2014 M
24 Shafar 1436 H

Pembimbing I



Sunarsih, SE., M.Si.

NIP. 19740911 199903 2 001

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Rovi Wijanarko

Kepada

**Yth. Bapak Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta.**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Rovi Wijanarko
NIM : 10390039
Judul Skripsi : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Delight*
(Kegembiraan Pelanggan) Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada BMT Mitra Artha Syariah)"

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Desember 2014 M
24 Shafar 1436 H

Pembimbing II



M. Ghafur Wibowo, SE., M.Sc

NIP. 19800314 200312 1 003

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor : UIN.02/K.KUI-SKR/PP.009/098/2014

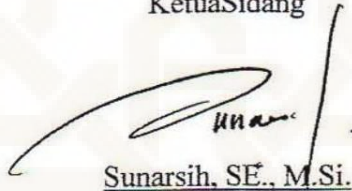
Skripsi/tugas akhir dengan judul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER DELIGHT*
(KEGEMBIRAAN PELANGGAN) TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
(STUDI KASUS PADA BMT MITRA ARTHA SYARIAH YOGYAKARTA)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Rovi Wijanarko
NIM : 10390039
Telah dimunaqasyahkan pada : 31 Desember 2014
Nilai : B+

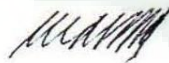
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :
Ketua Sidang


Sunarsih, SE., M.Si.

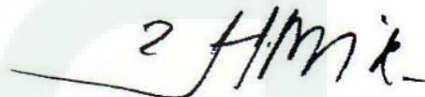
NIP. 19740911 199903 2 001

Penguji I



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

Penguji II



M. Yazid Afandi, M.Ag
NIP. 19720913 200312 1 002

Yogyakarta, 21 Januari 2015
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Syari'ah dan Hukum



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

SURAT PERNYATAAN

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rovi Wijanarko
NIM : 10390039
Fakultas-Prodi : Syariah dan Hukum – Keuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Delight (Kegembiraan Pelanggan) Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Mitra Pembiayaan Produktif Bmt Mitra Artha Syariah)**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggungjawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

وَالسَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Yogyakarta, 17 Desember 2014 M
24 Shafar 1436 H

Penyusun



Rovi Wijanarko
NIM. 10390039

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama **Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 158/1987 dan 0543b/U/1987.**

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	Ś	Es titik atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥā'	Ḥ	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	kadan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	Zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye

ص	Ṣād	Ṣ	Es titik di bawah
ض	Ḍād	Ḍ	de titik di bawah
ط	Ṭā'	Ṭ	Te titik di bawah
ظ	Ẓā'	Ẓ	zettitik di bawah
ع	'Ain	...'	Koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Waw	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

متعقدين	Ditulis	muta' aqqidīn
عدّة	Ditulis	'iddah

C. *Tā' marbutah* diakhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

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

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

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

D. Vokal Pendek

ا	Fathah	ditulis	A
ضَرَبَ		ditulis	Ḍaraba
ا	Kasrah	ditulis	i
فَهِمَ		ditulis	fahima
ا	Dammah	ditulis	u
كُتِبَ		ditulis	kutiba

E. Vokal Panjang:

1	fathah + alif	Ditulis	Ā
---	---------------	---------	---

	جاهلية	Ditulis	jāhiliyyah
2	fathah + alifmaqṣūr	Ditulis	Ā
	يسعي	Ditulis	yas'a
3	kasrah + yamati	Ditulis	Ī
	مجيد	Ditulis	Majīd
4	dammah + waumati	Ditulis	Ū
	فروض	Ditulis	furūḍ

F. Vokal Rangkap:

1	fathah + yāmati	Ditulis	Ai
	بينكم	Ditulis	bainakum
2	fathah + waumati	Ditulis	Au
	قول	Ditulis	Qaul

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

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

H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis al-

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

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

الشمس	Ditulis	Asy-Syams
السماء	Ditulis	As-Samā'

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

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

MOTTO

Sabar adalah tumbuhan yang pahit tapi berbuah manis

“Apabila kamu ingin SUKSES keluarlah dari zona NYAMAN”

“Kalaulah kita dapat menarik ikan di lautan mengapa kita mencari ikan di sungai? Yakinlah pada kemampuan diri sendiri, jadilah yang terbaik dan bermanfaat bagi semua orang yang ada di dekatmu”

(penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karyaku ini ku persembahkan untuk :

Kedua Orang Tuaku Bapak Agus Irianto dan Ibu Yuliani yang telah membesarkan dan mendidikku dengan segala kasih sayangnya. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk doa, kasih sayang, dedikasi, dukungan baik moral maupun materiil dan semua pengorbanan yang tak pernah luput engkau berikan kepadaku. Semoga engkau selalu dalam lindungan Allah SWT.

Adikku Dwi Oktaviani yang selalu memberikan dukungan dan motivasi, sebagai teman berbagi dalam suka maupun duka.

Keluarga besarku, yang selalu memberikan wejangan, semangat, dan bantuan demi lancarnya kuliahku baik moral dan materiil. Terimakasih yang sebesar-besarnya, semoga Allah SWT selalu melindungi dan membalas semua kebajikannya.

KATA PENGANTAR

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

الحمد لله رب العالمين، أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدًا عبده ورسوله. اللهم صل و سلم على أشرف الانبياء والمرسلين، وعلى اله و صحبه أجمعين.

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmatnya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Keuangan Islam, Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW., keluarga, dan para sahabat. Atas perjuangan yang tiada pernah menyentuh letih itulah, seluruh umat Muslim dapat menikmati kehidupan yang penuh cahaya keselamatan ini dan semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaatnya kelak.

Atas kuasa Allah SWT dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Musa Asy'arie, MA selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Noorhaidi, MA, M. Phil., Ph.D selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. H.M. Yazid Affandi, S. Ag., M.Ag. selaku Ketua Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M. Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik , yang selalu memberikan semangat dan dorongan moral bagi penulis dalam menjalankan masa studi hingga saat ini.
5. Sunarsih, SE., M.Si. selaku pembimbing I yang bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan ketekunan untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. M. Ghafur Wibowo, SE., M.Sc. selaku pembimbing II yang bersedia meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan ketekunan untuk membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Solihin Ariyanto, S.Ag., SS., MLIS. selaku Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan seluruh karyawan yang membantu penulis menemukan referensi di perpustakaan, penulis ucapkan terimakasih.
8. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Keuangan Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas ilmu dan semua yang telah diberikan. Semoga semua dapat menjadi bekal bagi penulis dalam menjalani hidup kedepan yang lebih baik.
9. Seluruh staf dan karyawan khususnya di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta atas bantuannya selama ini.

10. Bapak dan ibuku yang tersayang dan tercinta yang telah memberikan do'a, bimbingan, kasih sayang serta dukungan baik berupa moril, maupun materiil selama ini dan adikku tercinta, Dwi Oktaviani atas setiap canda tawa dan pertengkaran yang telah kami bagi selama ini.
11. Calon pendamping hidup dan calon ibu dari anak-anak ku kelak, Rakhma Mei Dita Mudyas Antari.
12. Seluruh keluarga Filoshop, Ryano, Abu, Wisnu, Bayu, Ucup, Ragil, Simbah, Warso, Panjul, Maftuh, Kobet, Zen, Riki, Kewer, Cahyo, Ali, dan Pimpinan Redaksi Bapak Udin.
13. Almamater Prodi Keuangan Islam Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan teman seperjuangan prodi Keuangan Islam.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan memberi kontribusi kepada Ilmu Keuangan Islam.

وَالشُّكْرُ لِلّٰهِ وَالصَّلٰوةُ لِلّٰهِ وَالزَّكٰوةُ لِلّٰهِ وَالصَّبْرُ لِلّٰهِ

Yogyakarta, 27 Desember 2014

Penulis,



Rovi Wijanarko
NIM. 10390039

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI	vii
HALAMAN MOTTO	xii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Manfaat dan Tujuan Penelitian	9
D. Sistematika Pembahasan	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Telaah Pustaka	13
B. Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis	

1. Teori Dasar Pemasaran	17
2. Pemasaran Jasa.....	18
a. Pengertian Jasa	18
b. Karakteristik jasa.....	19
c. Srategi Bauran Pemasaran Jasa.....	21
3. Kualitas pelayanan	22
a. <i>Reliability</i> (Keandalan)	24
b. <i>Assurance</i> (Jaminan)	24
c. <i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	24
d. <i>Emphaty</i> (Empati)	24
e. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	24
4. Kegembiraan Pelanggan (<i>Customer Delight</i>)	27
a. <i>Justice</i> (keadilan)	30
b. <i>Esteem</i> (penghargaan)	30
c. <i>Finishingtouch</i> (sentuhan akhir)	30
5. Loyalitas	30
C. Pengembangan Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian	43
B. Populasi dan Sampel	44
C. Teknik pengumpulan dan sumber data	46
D. Variabel	48
1. Variabel Independen	48

2. Variabel Dependen.....	49
E. Teknik Analisis Data.....	50
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	50
2. Uji Asumsi Klasik.....	51
3. Analisis Regresi Linear	54
4. Uji Hipotesis	55
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	58
B. Uji Instrumen Penelitian	61
1. Uji validitas	62
2. Uji Reliabilitas	63
C. Uji Asumsi Klasik.....	64
1. Uji Normalitas.....	65
2. Uji Multikolinearitas	65
3. Uji Heteroskedastisitas.....	66
4. Uji Autokorelasi.....	68
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	68
E. Uji Hipotesis	71
a. Uji Statistik F	71
b. Uji Statistik t	72
c. Koefisien determinasi (R^2).....	73
F. Pembahasan dan Implikasi.....	73
1. Pengaruh Realibility terhadap loyalitas anggota.....	74

2. Pengaruh jaminan terhadap loyalitas anggota.....	76
3. Pengaruh bukti fisik terhadap loyalitas anggota	78
4. Pengaruh empati terhadap loyalitas anggota.....	80
5. Pengaruh daya tanggap terhadap loyalitas anggota	82
6. Pengaruh <i>justice</i> terhadap loyalitas anggota	84
7. Pengaruh <i>esteem</i> terhadap loyalitas anggota.....	86
8. Pengaruh <i>finishing touch</i> terhadap loyalitas anggota.....	87

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Keterbatasan Penelitian.....	93
C. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA	95
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1 Jawaban pada skala likert	47
4.3 Karakteristik responden	57
4.1 Tabel Hasil Uji Validitas	59
4.4 Tabel Hasil Uji Reliabilitas	61
4.5 Tabel Hasil Uji Normalitas	62
4.5 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas	62
4.6 Tabel Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.7 Tabel Hasil Uji Autokorelasi	65
4.8 Tabel Hasil Uji Regresi linier Berganda	66
4.9 Tabel Uji Statistik F	68
4.10 Tabel Uji Statistik t	69
4.11 Tabel koefisien determinasi (R^2)	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji heteroskedastisitas..... 64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Terjemahan.....	I
Lampiran II	Daftar Struktur Organisasi.....	III
Lampiran III	Produk dan Usaha BMT Mitra Artha Syariah.....	V
Lampiran IV	Surat Penelitian.....	VII
Lampiran V	Surat Bukti Penelitian BMT Mitra Artha Syariah.....	VIII
Lampiran V	Kuestioner penelitian.....	IX
Lampiran VI	Hasil Rekapitulasi Data.....	XII
Lampiran VII	Tabel Hasil Output SPSS.....	XIX
Lampiran VIII	<i>Curriculum Vitae</i>	XXXVIII
Lampiran IX	Foto Data Responden.....	XXXVIII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

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

Sistem Keuangan Islam yang bebas dari prinsip bunga diharapkan mampu menjadi alternatif terbaik dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

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

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

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

semu tidak akan terjadi, dan investasi akan menuju pada proyek-proyek yang efisien.²

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

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

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

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

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

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

pasar dan usaha-usaha produktif lainnya yang berbais usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

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

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

material yang pada dasarnya sangat membutuhkan pendanaan. Pedagang yang terdapat di pasar merupakan pihak-pihak yang mempercayakan BMT Mitra Artha Syariah sebagai mitra keuangannya, baik sebagai mitra menabung, pembiayaan, maupun mitra yang berperan sebagai mitra menabung sekaligus pembiayaan. BMT Mitra Artha Syariah (MAS) merupakan lembaga keuangan syariah yang menitik beratkan pada pemberdayaan ekonomi kelas bawah yang didirikan pada tanggal 10 Maret 2008.

Pembentukan BMT Mitra Arta Syariah (MAS) sendiri diawali dengan dibentuknya panitia kecil yang diketuai oleh Ir. Tarso Dwi Atmojo, Beserta Fajar Astuti S. Si, M. EK.⁴ Panitia ini berfungsi mempersiapkan segala sesuatunya sampai BMT Mitra Artha Syariah ini dapat berdiri dan beroperasi dengan badan hukum : 043/BH/XV.4/KAB.SLM/V/2009.

Survey pertama dilakukan di beberapa pasar tradisional di wilayah Sleman. Sehingga tepat pada tanggal 10 Maret 2009 ditetapkan sebagai tanggal operasional BMT Mitra Artha Syariah, seiring dengan berjalanya waktu akhirnya BMT Mitra Artha Syariah mantap untuk mengembangkan pasar di wilayah kota Yogyakarta.

BMT Mitra Artha Syariah (MAS) juga mempunyai kantor pusat yang berada di jln. Pondok Raya no. 19 Condong Catur Sleman Yogyakarta dan cabangnya yang terletak di jln. Glagahsari no.3 Yogyakarta, dengan demikian dapat memudahkan mitra BMT untuk melakukan transaksi di BMT mitra Artha Syariah.

⁴ Wawancara dengan Ibu Detty Shinta Rahayu, S.IP, staf *Teller* BMT Mitra Artha Syariah, Sleman, Yogyakarta, tanggal 19 september 2014.

Sebagaimana BMT pada umumnya dalam hal mengelola dana pihak ketiga yang dimiliki, BMT secara umum memiliki berbagai jenis produk yang bersifat pembiayaan, salah satunya adalah pembiayaan produktif. Adapun pembiayaan produktif yakni pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti yang sangat luas, seperti pemenuhan kebutuhan modal untuk meningkatkan volume penjualan dan produksi, pertanian, perkebunan maupun jasa.⁵

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

Berdasarkan fakta itulah peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti tentang fenomena sikap loyal yang dimiliki oleh anggota BMT Mitra Artha Syariah ditengah persaingan antar lembaga keuangan mikro hingga

⁵ Mohammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wat-Tamwil*, cet ke-3 (Yogyakarta: UII press, 2011), hlm.166.

makro, serta lembaga keuangan yang berbasis syariah maupun konvensional yang terdapat di Yogyakarta. Peneliti menyadari bahwa loyalitas mitra yang telah dimiliki merupakan sikap dan perilaku yang harus diperhatikan, dijaga serta dipertahankan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel-variabel yang sekiranya terkait sebagai aspek-aspek pembentuk sikap loyal, untuk kemudian dapat mengetahui aspek apa saja yang paling dominan agar nantinya dapat digunakan bagi BMT Mitra Artha Syariah dalam mempertahankan perilaku loyal yang terdapat dalam diri mitra pembiayaan produktif.

Dengan demikian judul yang menjadi fokus penelitian yang diajukan yakni, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Delight* (kegembiraan pelanggan) terhadap Loyalitas (Studi kasus pada mitra pembiayaan produktif BMT Mitra Artha Syariah).

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *Reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?
2. Apakah *Assurance* (Jaminan) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?
3. Apakah *Tangibles* (Bukti fisik) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?
4. Apakah *Emphaty* (Empati) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?

5. Apakah *Responsiveness* (Daya tangkap) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?
6. Apakah *Justice* (Keadilan) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?
7. Apakah *Esteem* (Penghargaan) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?
8. Apakah *Finishing touch* (sentuhan akhir) berpengaruh terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta ?

C. Manfaat Dan Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk menjelaskan apakah *Realibility* (kehandalan) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.
 - b. Untuk menjelaskan apakah *Assurance* (Jaminan) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.
 - c. Untuk menjelaskan apakah *Tangibles* (Bukti fisik) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.
 - d. Untuk menjelaskan apakah *Emphaty* (Empati) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.
 - e. Untuk menjelaskan apakah *Responsiveness* (Daya tangkap) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.
 - f. Untuk menjelaskan apakah *Justice* (Keadilan) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.

- g. Untuk menjelaskan apakah *Esteem* (Penghargaan) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.
- h. Untuk menjelaskan apakah *Finishing touch* (sentuhan akhir) mempengaruhi loyalitas anggota BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat praktis

Sebagai suatu penelitian terapan, pada dasarnya hasil penelitian ini lebih banyak tertuju pada bidang praktis, dalam hal ini adalah manajemen BMT Mitra Arta Syariah Yogyakarta untuk dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan dalam menentukan perencanaan kinerja yang akan dicapai oleh manajemen BMT.

b. Manfaat akademis

Dapat memberikan sumbangsih pemikiran keilmuan ekonomi islam khususnya tentang Lembaga Keuangan syariah serta berguna sebagai bahan pertimbangan dan informasi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Disisi lain penelitian ini dapat menambah wawasan kepustakaan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

c. Bagi BMT

- 1. Penelitian ini di harapkan dapat memberkan informasi bagi pihak BMT mengenai tingkat kepuasan anggotanya terhadap costumer dilight dan kualitas pelayanan yang telah mereka berikan.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi kepentingan BMT dalam usaha meningkatkan kepuasan anggota melalui produk dan operasionalnya.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan urutan penyajian dari masing-masing bab secara rinci, singkat dan jelas serta diharapkan dapat mempermudah dalam memaknai laporan penelitian. Adapun sistematika dalam skripsi ini terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut :

Bab pertama merupakan pendahuluan. Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua* merupakan tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis. Bab ini berisi tentang tinjauan teoritis dan perilaku, variabel-variabel yang diteliti, telaah pustaka, perumusan hipotesis.

Bab *ketiga* merupakan metodologi penelitian, yang membahas tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian, yang memuat mengenai jenis dan sifat penelitian, teknik dan pengambilan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

Bab *keempat* berisi tentang analisis data dan pembahasan. Bab ini merupakan inti dari penelitian, yang membahas tentang data dan hasil pengolahan data. Analisis tersebut berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data dengan dasar hasil penelitian lain, logika dan teori.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang didalamnya memuat lima unsur yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap serta variabel *customer delight* yang didalamnya memuat tiga unsur yaitu *justice, esteem, finishing touch* secara (*simultan*) bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.
2. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji t) dapat disimpulkan bahwa :
 - a. Kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Uji t menyebutkan bahwa kehandalan mempunyai tingkat signifikan $0,010 < 0,05$ sehingga H_{a1} diterima. Ini disebabkan sudah terwujudnya ketepatan BMT dalam memenuhi janji, pelayanan dan pencatatan, Kemampuan dalam memecahkan masalah anggota, dan Kemampuan melakukan pelayanan tepat waktu.
 - b. Jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota. Uji t menyebutkan bahwa jaminan mempunyai tingkat signifikan $0,023 < 0,05$ sehingga H_{a2} diterima. Ini disebabkan anggota merasa

aman saat melakukan transaksi pembayaran dengan teller, Anggota merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan, dan Karyawan mempunyai pengetahuan yang memadai.

c. Bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Uji t menyebutkan bahwa bukti fisik mempunyai tingkat signifikan $0,340 > 0,05$ sehingga H_{a3} ditolak. Hal ini disebabkan oleh mayoritas pedagang pasar yang tidak terlalu memiliki waktu banyak dalam bertransaksi dan datang ke BMT hanya untuk melakukan transaksi pencairan dana yang cukup besar, sehingga dalam hal ini anggota BMT tidak terlalu memperhatikan dan mementingkan fasilitas yang di berikan BMT seperti AC, Televisi, Musholla dan Toilet. Karena anggota BMT lebih mementingkan kemudahan dalam bertransaksi dan pelayanan yang diberikan karyawan BMT.

d. Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota.

Uji t menyebutkan bahwa empati mempunyai tingkat signifikan $0,029 < 0,05$ sehingga H_{a4} diterima. Hal ini disebabkan sudah terlaksananya karyawan BMT dalam memberikan pelayanan yang baik kepada anggota, karyawan BMT Mitra Artha Syariah selalu bersikap ramah dan sopan, Karyawan mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi, dan Anggota mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi.

e. Daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Uji t menyebutkan bahwa daya tanggap mempunyai

tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ sehingga H_{a5} diterima. Hal ini disebabkan karyawan BMT Mitra Artha Syariah cepat tanggap dalam melayani anggota, dan selalu bersedia membantu pelanggan jika ada kesalahan, karyawan BMT Mitra Artha Syariah mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak menunggu lama.

- f. *Justice* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota. Uji t menyebutkan bahwa *justice* mempunyai tingkat signifikan $0,003 < 0,05$ sehingga H_{a6} diterima. Hal ini disebabkan Karyawan BMT Mitra Artha Syariah jujur dalam bertransaksi kepada anggota, Karyawan BMT Mitra Artha Syariah mengembalikan sisa uang di akhir transaksi kepada anggota, Karyawan BMT Mitra Artha Syariah melayani semua anggota dengan baik, dan Memberikan informasi produk yang benar kepada anggota.
- g. *Esteem* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Uji t menyebutkan bahwa *esteem* mempunyai tingkat signifikan $0,003 < 0,05$ sehingga H_{a7} diterima. Hal ini disebabkan BMT Mitra Artha Syariah mampu mengetahui apa yang membuat pelanggan senang dan nyaman, Karyawan bersikap ramah, dan BMT Mitra Artha Syariah sudah bisa dikatakan dekat dengan pelanggan seperti menyediakan suasana yang nyaman mungkin serta memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh anggota.
- h. *Finishing touch* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota. Uji t menyebutkan bahwa *finishing touch* mempunyai tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ sehingga H_{a8} diterima.

Hal ini disebabkan Manajemen BMT Mitra Artha Syariah sangat profesional dan bertanggung jawab jika ada keluhan, BMT Mitra Artha Syariah selalu membangun kepercayaan anggota mengenai produk dan layanan yang ditawarkan, Karyawan BMT Mitra Artha Syariah bersikap cepat tanggap kepada Anggota, dan BMT mitra Artha Syariah selalu memberikan hadiah kepada anggota yang setia.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan baik dari jumlah sampel yang digunakan, periode penelitian, maupun variabel-variabel yang diteliti.

C. Saran

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, penulis menyarankan kepada pihak BMT Mitra Artha Syariah Yogyakarta sebagai berikut :

1. Bagi pihak manajemen hendaknya meningkatkan dan memperhatikan kualitas pelayanan dan *customer delight* yang telah ada, bahkan berusaha mengoptimalkan dan melakukan perbaikan, sehingga anggota merasa puas dan tetap menjadi anggota yang mempunyai loyaalitas tinggi.
2. Bagi pihak manajemen hendaknya mengupayakan penelitian terhadap faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabanya agar

bisa dijadikan bahan acuan dalam menentukan strategi yang dijalankan.

3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel yang lebih banyak dengan karakteristik yang lebih beragam dari berbagai sektor.
4. Peneliti yang akan datang juga sebaiknya menambah variabel independen yang masih berbasis pada teori pemasaran dan jasa selain yang digunakan dalam penelitian ini dengan tetap berlandaskan pada penelitian-penelitian sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Djarwanto, P.S, Pangestu S, Statistik Induktif. 1985 . Edisi Keempat .
Yogyakarta: BPFE UGM Yogyakarta

Duwi Priyatno. 2009 . 5 Jam Belajar Olah Data Dengan Spss 17 . Yogyakarta:
Andi Offset.

Laksana, Fajar. 2008 . Manajemen Pemasaran ; Pendekatan Praktis . Yogyakarta :
Graha Ilmu

Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta:
Salemba.

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian. Bandung : Alfa Beta.

Tjiptono, F, 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service . Yogyakarta : Andi
Offset

Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy, 2011, Pemasaran Jasa, Malang: Bayumedia.

Valarie A, Zeithhaml ,dkk . 1990. Delivering Quality Service; Balancing
Costumer Perception and Expectation . New York : The Free Press.

AYAT AL-QURAN

Al- Baqarah (2) : 257

Al-Baqarah (2): 267

Ali- Imran (3) : 159

JURNAL DAN SKRIPSI

Afwan Hariri A.P, Putri Anindita A. , “Pengaruh *Customer Delight* terhadap *Customer Loyalty* pada Siswa LBPP-LIA Malang” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* Tahun 14 Nomor 1 (Maret, 2009)

Harahap, Pangondian, 2013, Analisis Pengaruh Citra Lembaga, Kualitas Pelayanan, Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Pada Bmt Mitra Pembiayaan Produktif Bmt Beringharjo), *Skripsi* Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Kusumaningrum, Ratna, 2013, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Restoran Pizza Hut Setiabudi Medan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara”, *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

Munawaroh, Rina Pratiwi, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan , Nilai Anggota Dan *Switching Barrier* Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Kasus Pada BPD DIY Syariah), *Skripsi* Fakultas Syariah Dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Purba ,Jon Bredo ,2009, Pengaruh Kesenangan Pelanggan (*Customer Delight*) Terhadap Loyalitas Pelanggan Kfc Pada Kfc Cabang Gajah Mada Medan, *Skripsi* Fakultas Ekonomi Universitas Sumatra Utara.

Rahayu, Deny Danar, Alvi Furwanti Alwie, ”Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Anggota Pada Bank Muammalat Cabang Pekanbaru,” *Jurnal Ekonomi*, Vol.18 No.1 (Maret 2010)

Sri Sudarsi , “*Customer Delight* Dan Loyalitas Pelanggan”, Fokus Ekonomi
(April 2008)

Sri Raharso, *Delight: Anteseden Baru Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan*,
Artikel Politeknik Negeri Bandung (November, 2008)

Ukhwah, Baqiyatul, “Pengaruh Customer Delight Terhadap Customer Loyalty
Pada Alfamart Kenteng-Purworejo”, *Jurnal Manajemen dan bisnis* Vol 9,
No 1 (Oktober, 2013)

Wijaya, Elita Mieke, 2011, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas
Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening
(Studi Pada Waterpark Semawis Semarang), Skripsi Fakultas Ekonomika
Dan Bisnis Universitas Diponegoro.

LAIN-LAIN

Wawancara dengan Ibu Detty Shinta Rahayu, S.IP, staf *Teller* BMT Mitra Artha
Syariah, Sleman, Yogyakarta, tanggal 19 september 2014.

Wawancara dengan Ibu Rani Fitri Ekawati, staf *Teller* BMT Mitra Artha Syariah,
Sleman, Yogyakarta, tanggal 19 september 2014.



LAMPIRAN - LAMPIRAN

LAMPIRAN I

TERJEMAHAN AYAT AL-QUR'AN DAN HADIST

Ayat dan Hadits	Footnote	Halaman	Arti/makna
Al Baqarah(2): 267	16	25	267. Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.
Ali Imran (3) : 159	17	26	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[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang

			bertawakkal kepada-Nya. [246]Maksudnya: urusan peperangan dan hal-hal duniawiyah lainnya, seperti urusan politik, ekonomi, kemasyarakatan dan lain-lainnya.
Al Baqarah(2): 257	32	34	Allah pelindung orang-orang yang beriman; Dia mengeluarkan mereka dari kegelapan (kekafiran) kepada cahaya (iman). dan orang-orang yang kafir, pelindung-pelindungnya ialah syaitan, yang mengeluarkan mereka daripada cahaya kepada kegelapan (kekafiran). mereka itu adalah penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.



LAMPIRAN II

DAFTAR STRUKTUR ORGANISASI

A. Identitas Lembaga

Nama	:KSU BMT Mitra Artha Syariah
Alamat	:Jl. Pondok Raya no 19 Condongcatur, Depok, Sleman
Badan Hukum	:043/bh/XV.4/KAB.SLM/V/2009
Telp	:0274-886337
Kantor Cabang	:KSU BMT Mitra Artha Syariah Cab Glagahsari
Alamat	:Jl. Glagahsari no 3 Umbulharjo, Yogyakarta
Surat Ijin	:518/670 tertanggal 08 September 2011
Telp	:0274-7882644

B. Susunan Pengawas

1. Pengawas Manajemen	:Wardiyo
2. Pengawas Syariah 1	:H. Faricky Djahri, BBA
3. Pengawas Syariah 2	:Girun Alfatoni

C. Susunan Pengurus

1. Ketua	:Ir. Tarso Dwi Atmojo
2. Sekretaris	:Ery Julianto Kusumo
3. Bendahara	:Fajar Astuti

D. Pengelola

1. Manajer	:Fajar Astuti, S.Si
------------	---------------------

2. Koordinator Cabang :Deasy Fransiska, S.Sos
3. Teller :Detty Shinta Rahayu , S.IP
:Rani Fitria
4. Administrasi :Erma Faridah, S.E
5. Marketing :Luffi Risnawati, A.Md
:Ari Istriyani, A.Md
:Eka Yulianti
:Leni Wasrini, S.E
:Muhammad Abdillah Aziz



LAMPIRAN III

PRODUK DAN USAHA BMT MITRA ARTHA SYARIAH

Usaha yang dilakukan oleh KSU BMT Mitra Artha Syariah sebagai koperasi simpan pinjam syariah meliputi :

1. Simpanan Wadiah, yaitu simpanan suka rela dimana anggota hanya menitipkan dananya semata dan tidak mengharapkan bagi hasil
2. Simpanan Mudorobah :
 - a. SiMASKa (Simpanan Mitra Artha Syariah Berjangka) : simpanan berjangka diperuntungkan bagi anggota dan calon anggota yang menyimpan dananya dalam jangka waktu tertentu dengan mengharapkan bagi hasil.
 - b. SidiMAS (Simpanan Pendidikan Mitra Artha Syariah) : simpanan pendidikan, simpanan bagi anggota dan calon anggota yang menyimpan dananya untuk kebutuhan pembayaran biaya pendidikan anak dan mengharapkan bagi hasil.
 - c. Simpanan Pendidikan Berjangka : simpanan pendidikan bagi anggota dan calon anggota untuk kebutuhan pendidikan anak dengan system berjangka 6 bulan dan 12 bulan.
 - d. SAJ MAS (Simpanan Asuransi Jiwa Mitra Artha Syariah) : Simpanan asuransi untuk pembiayaan di BMT Mitra Artha Syariah.
 - e. SicaMAS (Simpanan cadangan Mitra Artha Syariah) : simpanan yang diperuntukan sebagai cadangan pembiayaan.

- f. Simpanan Kurban : Simpanan yang diperuntukan bagi anggota dan calon anggota yang hendak menunaikan ibadah kurban.
- g. Simpanan Umroh dan Haji plus BMT MAS : Simpanan untuk sarana ibadah ke Baitullah.

3. Pembiayaan

Merupakan realisasi dari program penyaluran dana yang diberikan kepada anggota berupa pembiayaan produktif dengan calon anggota dan anggota luar biasa. Pembiayaan disini meliputi pembiayaan musyarokah, mudhorobah, murobahah, ijarah.

4. PPOB

Payment Point Online Banking merupakan fasilitas pembayaran melalui interkoneksi dengan Bank. Dalam hal ini telah melakukan kerjasama dengan Bank Mandiri dengan PT Jaring Line Palapa Nusantara sebagai switcher.

5. Ticket Box Online

Merupakan layanan penedialan tiket pesawat, kereta api, bus eksekutif semua jurusan, dalam hal ini bekerja sama dengan Nusa Tour Yogyakarta.

6. ESL Express

Merupakan layanan kiriman paket kilat ke semua wilayah di Indonesia. Dalam hal ini bekerja sama dengan PT Ekasari Lorena.

LAMPIRAN V



KUESIONER

PENGARUH KUALITAS PELAYANANDAN KEGEMBIRAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BMT MITRA ARTHA SYARIAH

Kepada Yth Bapak/Ibu/Saudara/i,

Saya mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Yogyakarta yang sedang melakukan penelitian mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan dan kegembiraan pelanggan terhadap loyalitas anggota BMT Mitra Artha Syariah cabang Yogyakarta ini dilakukan dalam rangka menyusun skripsi pendidikan Sarjana strata 1 Ekonomi Islam, Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Dalam rangka menyelesaikan skripsi tersebut, kuesioner di bawah ini saya gunakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, saya mohon kesediaannya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenarnya. Atas persediaan waktunya, saya ucapkan terimakasih.

Berapa lama Anda menjadi anggota BMT Mitra Artha:

- a. 1 tahun atau lebih, LANJUTKAN
- b. kurang dari 1 tahun, BERHENTI

I. Lingkarilah jawaban dibawah ini :

1. Jenis kelamin :

a. Laki-laki

b. Perempuan

2. Umur :

- a. <17
- c. 27-36

- b. 17-26
- d. >36

3. Pekerjaan

- a. Pelajar
- b. Mahasiswa
- c. Wiraswasta

- d. Pegawai negeri
- e. Pegawai swasta
- f. Ibu rumah tangga

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (√) pada kolom yang paling sesuai dengan pilihan Anda. Setiap responden diharapkan memilih hanya 1 jawaban.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

No	SERVICE QUALITY (KUALITAS PELAYANAN)	STS	TS	S	SS
	Realiabilitas (<i>reability</i>)				
1	Ketepatan BMT dalam memenuhi janji				
2	Pelayanan tidak pernah salah dalam pencatatan.				
3	Kemampuan dalam memecahkan masalah nasabah				
4	Kemampuan melakukan pelayanan tepat waktu				
	Jaminan (<i>assurance</i>)				
1	pelanggan merasa aman saat melakukan transaksi pembayaran dengan teller.				
2	BMT menanamkan kepercayaan kepada karyawannya				
3	Nasabah merasa aman dengan transaksi yang mereka lakukan				
4	Karyawan mempunyai pengetahuan yang memadai				
	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)				
1	Ruang tunggu bersih				
2	Tersedianya tempat duduk di Ruang tunggu				
3	BMT Mitra Artha Syariah menyediakan fasilitas yang lengkap (AC, Televisi, Musholla, dan Toilet).				
4	Penampilan karyawan Rapi dan syar'i				
	Empati (<i>emphaty</i>)				
1	BMT dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial				
2	karyawan BMT Mitra Artha Syariah selalu bersikap ramah, sopan.				
3	Karyawan mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi				
4	Nasabah mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi				
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)				
1	karyawan BMT Mitra Artha Syariah cepat tanggap, dan selalu bersedia membantu pelanggan jika ada kesalahan.				
2	karyawan BMT Mitra Artha Syariah mempunyai kemampuan yang baik dalam melayani pelanggan sehingga pelanggan tidak menunggu lama.				
3	BMT tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut nasabah				

4	BMT akan memberikan pelayanan dengan segera kepada nasabah				
---	--	--	--	--	--

No	KEGEMBIRAAN PELANGGAN	STS	TS	S	SS
	<i>Justice (perlakuan jujur dan adil)</i>				
1	Karyawan BMT Mitra Artha Syariah jujur dalam bertransaksi kepada nasabah.				
2	Karyawan BMT Mitra Artha Syariah mengembalikan sisa uang di akhir transaksi kepada nasabah.				
3	Karyawan BMT Mitra Artha Syariah melayani semua nasabah dengan baik.				
4	Memberikan informasi produk yang benar kepada nasabah.				
	<i>Esteem (diistimewakan)</i>				
1	Tersedia fasilitas jemput bola sehingga anggota BMT Mitra Artha Syariah semakin mudah untuk melakukan transaksi.				
2	Perusahaan mengetahui apa yang membuat pelanggan senang dan nyaman				
3	Karyawan bersikap ramah.				
4	BMT Mitra Artha Syariah dekat dengan pelanggan seperti menyediakan suasana yang nyaman mungkin serta memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.				
	<i>Finishingtouch (pelayanan suprised)</i>				
1	Manajemen BMT Mitra Artha Syariah profesional dan bertanggung jawab jika ada keluhan.				
2	BMT Mitra Artha Syariah selalu membangun kepercayaan nasabah mengenai produk dan layanan yang ditawarkan.				
3	Karyawan BMT Mitra Artha Syariah bersikap cepat tanggap kepada Nasabah.				
4	BMT mitra Artha Syariah selalu memberikan hadiah kepada nasabah yang setia				

No	LOYALITAS KONSUMEN	STS	TS	S	SS
1	Saya melakukan transaksi rutin diBMT Mitra Artha Syariah.				
2	Saya akan tetap menjadi nasabah di BMT Mitra Artha Syariah				
3	Merekomendasikan BMT Mitra Artha Syariah kepada orang lain (keluarga, teman dan lain-lain)				
4	Saya hanya melakukan pembiayaan pada BMT Mitra Artha Syariah				

No kuisisioner	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	1	2	2
2	2	3	3
3	2	4	3
4	2	3	4
5	1	4	3
6	1	2	2
7	2	2	3
8	1	2	3
9	2	4	3
10	2	4	3
11	2	4	3
12	2	3	3
13	2	4	3
14	1	3	3
15	2	4	5
16	2	3	3
17	2	4	3
18	1	4	3
19	2	2	3
20	1	2	3
21	2	4	3
22	2	2	3
23	2	3	3
24	2	4	5
25	2	4	3
26	1	3	3
27	2	3	3
28	2	4	3
29	2	3	3
30	2	4	3
31	2	3	4
32	2	4	3
33	2	4	3
34	2	3	4
35	2	4	3
36	2	2	3
37	2	2	3
38	1	4	3
39	2	4	3
40	2	2	5
41	2	4	3
42	1	2	3

43	2	4	3
44	2	3	5
45	1	4	3
46	2	4	3
47	2	3	4
48	2	4	3
49	2	4	3
50	1	2	3
51	2	2	3
52	2	4	3
53	2	4	3
54	2	2	3
55	1	4	3
56	2	4	3
57	2	4	3
58	1	3	4
59	2	4	3
60	2	4	3
61	2	3	4
62	2	4	3
63	2	4	3
64	2	2	3
65	2	4	3
66	1	3	4
67	2	4	3
68	2	3	3
69	2	4	3
70	2	3	3
71	2	4	3
72	2	2	2
73	2	4	3
74	2	2	3
75	2	4	5
76	2	4	3
77	2	3	3
78	2	4	3
79	1	3	3
80	2	4	3
81	2	3	5
82	2	4	3
83	2	3	3
84	1	2	3

1	2	3	4	Realibilitas	1	2	3	4	Jamina n	1	2	3	4	Bukti fisik	1	2	3	4	Empa ti	1	2	3	4	Daya Tanggap
4	3	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5	1	3	2	3	2,25	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
3	3	3	4	3,25	4	4	3	3	3,5	4	3	4	4	3,75	3	2	4	4	3,25	4	3	3	3	3,25
3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25
3	3	4	3	3,25	3	4	4	4	3,75	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	4	4	3	3,5
2	4	4	3	3,25	2	3	4	4	3,25	4	3	3	2	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3,5
2	4	4	2	3	2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	4	3	2	3	3
2	3	2	3	2,5	3	3	3	2	2,75	3	2	3	2	2,5	2	2	3	3	2,5	4	2	2	4	3
2	3	2	4	2,75	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	4	2	2	4	3
3	3	2	3	2,75	3	3	3	2	2,75	2	3	2	3	2,5	2	3	3	2	2,5	2	3	3	3	2,75
3	3	4	3	3,25	3	4	3	4	3,5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3,25	4	4	3	3	3,5	3	4	3	3	3,25	4	3	3	4	3,5	3	4	3	4	3,5
2	3	3	4	3	2	4	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	4	2	2	4	3
3	3	3	4	3,25	3	3	4	4	3,5	4	3	4	3	3,5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,5
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,5	4	4	4	3	3,75	4	4	3	3	3,5	4	4	4	4	4
4	3	4	4	3,75	3	3	4	3	3,25	4	4	4	2	3,5	4	3	3	4	3,5	4	4	3	3	3,5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3,5	3	3	3	4	3,25	3	3	3	4	3,25	3	3	4	3	3,25	3	3	4	3	3,25
3	3	2	4	3	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2,75	4	3	3	3	3,25
4	3	3	4	3,5	4	4	3	3	3,5	3	3	3	4	3,25	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3,5
2	3	2	4	2,75	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3,25	3	4	3	3	3,25	4	4	3	3	3,5
3	3	2	2	2,5	3	2	3	2	2,5	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2,5	2	3	3	2	2,5
4	3	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3,75	4	4	4	3	3,75
2	3	4	4	3,25	3	4	3	4	3,5	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,5
3	3	4	4	3,5	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	2	2	4	2,75
3	3	3	4	3,25	3	4	3	3	3,25	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,25
3	3	4	3	3,25	3	4	3	4	3,5	4	3	3	3	3,25	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3,5
2	2	3	4	2,75	2	3	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3,25	3	4	3	3	3,25	4	4	4	3	3,75	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3,5
4	3	3	4	3,5	4	3	4	3	3,5	4	4	4	3	3,75	4	3	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25
3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75	4	4	3	3	3,5	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	4	3	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	4	3	4	4	3,75
3	3	2	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,25	4	3	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25
3	3	4	4	3,5	3	4	3	3	3,25	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3,25	4	4	3	3	3,5
2	3	3	2	2,5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2,5	3	2	3	3	2,75	2	3	3	2	2,5
2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3,25	
2	3	3	3	2,75	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2,5	3	3	3	2	2,75	2	3	2	3	2,5	3	3	3	2	2,75	2	3	3	2	2,5
3	3	3	4	3,25	3	3	3	4	3,25	4	3	4	3	3,5	3	3	4	3	3,25	3	4	4	4	3,75
4	3	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25	4	3	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5	4	3	3	4	3,5
2	3	4	4	3,25	2	4	3	2	2,75	4	3	3	3	3,25	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3

2	3	3	3	2,75	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,5	2	2	3	3	2,5
2	3	2	2	2,25	2	3	3	2	2,5	3	3	3	2	2,75	2	3	3	2	2,5	3	3	2	2	2,5
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3,5	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,5
3	3	4	4	3,5	4	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3,5	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,5	3	2	3	4	3
3	3	4	3	3,25	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2,75	4	3	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25
4	4	3	3	3,5	4	3	4	3	3,5	3	3	3	4	3,25	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3,25	3	4	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25	3	4	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25
3	4	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25	4	3	3	3	3,25	4	2	3	3	3
3	3	2	3	2,75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
3	3	4	4	3,5	3	3	3	4	3,25	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3,25	4	4	3	3	3,5	4	3	4	3	3,5	3	4	3	3	3,25	4	4	4	3	3,75
2	3	3	4	3	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	4	3	3	3,25
3	2	2	4	2,75	3	2	3	2	2,5	3	3	3	2	2,75	2	3	3	2	2,5	3	2	3	3	2,75
4	3	3	4	3,5	4	3	3	3	3,25	4	3	4	3	3,5	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3	3,5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3,25	4	3	4	4	3,75	4	3	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25	4	2	3	4	3,25
3	3	4	4	3,5	3	4	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5	3	3	3	4	3,25	4	3	4	4	3,75
3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,5
3	3	3	4	3,25	3	3	3	4	3,25	4	3	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25	3	4	4	4	3,75
2	3	4	4	3,25	2	4	3	4	3,25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25
3	4	3	3	3,25	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3	3,5	4	4	4	3	3,75
3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2,5	4	3	3	3	3,25	3	3	4	3	3,25
4	3	4	3	3,5	4	4	3	3	3,5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3,25	2	4	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	3	2	3	4	3
2	3	4	2	2,75	2	2	3	3	2,5	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2,5	2	2	3	3	2,5
3	4	3	4	3,5	3	3	4	3	3,25	4	3	4	4	3,75	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3,75	3	3	4	4	3,5	4	3	4	4	3,75	3	2	4	4	3,25	4	3	3	3	3,25
4	4	3	3	3,5	4	4	3	3	3,5	4	3	4	4	3,75	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	2	3	4	2	2,75	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	2	2	3	4	2,75
2	3	4	3	3	2	4	4	4	3,5	3	3	4	3	3,25	2	4	3	3	3	3	2	4	4	3,25
3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,5	3	3	3	4	3,25	3	3	3	2	2,75	3	2	3	2	2,5
2	3	4	4	3,25	2	4	3	4	3,25	4	3	4	4	3,75	4	2	3	4	3,25	4	4	3	3	3,5
2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3,25	2	4	3	4	3,25	3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	3	4	4	3	3,5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3,5
4	3	3	2	3	4	3	3	3	3,25	2	4	2	4	3	2	4	3	4	3,25	3	4	3	3	3,25
3	3	3	4	3,25	3	3	4	4	3,5	3	3	3	4	3,25	4	3	3	4	3,5	4	3	3	4	3,5
3	3	4	4	3,5	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,5	3	3	3	3	3

1	2	3	4	Justice	1	2	3	4	Esteem	1	2	3	4	Finishingtouch	1	2	3	4	loyalitas
1	2	3	2	2	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	4	2	3	4	3,25
4	3	3	4	3,5	4	3	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	4	3	3	3,5
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25
3	2	3	4	3	4	3	4	4	3,75	3	3	4	3	3,25	3	4	4	3	3,5
4	3	4	2	3,25	4	4	2	4	3,5	3	2	4	4	3,25	4	2	4	3	3,25
2	3	4	3	3	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	2,5	2	2	3	3	2,5	3	3	3	2	2,75
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2,5	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75
3	2	3	3	2,75	3	4	3	3	3,25	4	4	3	3	3,5	3	4	3	3	3,25
3	3	4	4	3,5	3	4	3	4	3,5	3	4	4	4	3,75	3	4	4	3	3,5
3	2	3	3	2,75	3	3	4	3	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3
4	2	3	4	3,25	4	4	3	3	3,5	3	3	4	4	3,5	4	3	3	3	3,25
4	3	4	4	3,75	3	4	3	4	3,5	3	4	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75
4	4	3	3	3,5	4	3	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25	4	3	4	3	3,5
4	3	3	4	3,5	4	4	4	3	3,75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,75
3	3	3	4	3,25	3	4	3	3	3,25	4	3	3	4	3,5	3	4	3	4	3,5
4	2	3	2	2,75	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3,25	4	2	3	3	3
3	3	3	4	3,25	3	4	4	3	3,5	4	3	3	4	3,5	3	4	3	3	3,25
3	3	2	3	2,75	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2,75	3	3	2	3	2,75
3	2	3	2	2,5	4	2	3	4	3,25	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2,25	3	2	3	3	2,75
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3,25	3	3	4	4	3,5	4	2	4	4	3,5	3	3	4	3	3,25
3	3	4	3	3,25	3	4	3	4	3,5	3	2	4	4	3,25	3	3	4	3	3,25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,75
3	2	3	4	3	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25
4	2	3	3	3	4	4	3	3	3,5	3	3	4	3	3,25	4	3	3	3	3,25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	4	4	3	3	3,5	4	3	3	3	3,25
4	2	3	3	3	4	4	3	3	3,5	4	3	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25
4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3,75
4	3	3	4	3,5	4	3	4	3	3,5	3	4	4	4	3,75	4	3	3	4	3,5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3,75	4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	3	4	3	3,5
2	2	3	3	2,5	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2,5	2	3	3	3	2,75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2,5	2	3	3	3	2,75	2	3	2	2	2,25	2	4	3	1	2,5
4	2	3	4	3,25	4	4	4	3	3,75	3	4	4	4	3,75	4	4	3	3	3,5
4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	3	4	3	3,5
4	4	3	3	3,5	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3,25	4	2	3	3	3

3	2	3	2	2,5	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2,75	3	3	3	2	2,75
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2,75	3	2	2	2	2,25	3	3	3	1	2,5
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75
3	3	4	3	3,25	3	3	3	4	3,25	4	2	4	4	3,5	3	3	4	3	3,25
3	3	4	3	3,25	3	4	3	4	3,5	2	3	4	4	3,25	3	3	4	3	3,25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	3	3	3	3
3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,5	3	4	3	3	3,25
4	2	3	3	3	4	4	3	3	3,5	3	2	4	4	3,25	4	3	3	3	3,25
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	4	3	3	4	3,5	3	3	4	3	3,25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	3	4	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25
2	2	3	4	2,75	2	4	4	3	3,25	4	3	4	3	3,5	2	4	3	4	3,25
3	2	4	4	3,25	3	4	4	4	3,75	4	3	4	3	3,5	3	4	4	3	3,5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3,25	3	3	3	3	3
3	2	3	2	2,5	1	3	3	2	2,25	2	3	3	3	2,75	3	2	3	2	2,5
4	2	3	3	3	4	4	3	3	3,5	3	3	4	3	3,25	4	3	4	3	3,5
4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75
4	4	4	3	3,75	4	3	3	4	3,5	4	4	3	3	3,5	4	3	4	3	3,5
4	3	4	3	3,5	4	4	3	4	3,75	4	4	4	3	3,75	4	3	4	3	3,5
3	4	3	3	3,25	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3,5	4	4	4	3	3,75	3	4	4	3	3,5	4	4	3	3	3,5
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3
3	2	3	4	3	3	4	4	3	3,5	4	2	4	4	3,5	3	4	3	3	3,25
4	3	4	3	3,5	4	3	3	4	3,5	3	3	3	4	3,25	4	3	4	3	3,5
2	3	4	3	3	2	4	3	4	3,25	2	4	4	3	3,25	2	3	4	4	3,25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3,5	3	3	3	4	3,25
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2,75	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2,5	2	3	2	3	2,5	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2,75
4	3	4	2	3,25	4	4	2	4	3,5	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3,25
4	4	3	3	3,5	4	4	3	3	3,5	3	4	4	4	3,75	4	3	4	3	3,5
4	3	3	3	3,25	4	3	3	3	3,25	4	3	4	3	3,5	4	3	3	3	3,25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2,5	3	3	3	2	2,75
4	2	3	3	3	4	3	3	3	3,25	3	3	3	4	3,25	4	3	3	3	3,25
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3	2,5	3	4	2	2	2,75
4	3	3	3	3,25	4	4	4	3	3,75	3	4	4	4	3,75	4	3	4	3	3,5
3	3	3	4	3,25	3	4	4	3	3,5	3	3	4	4	3,5	3	4	3	3	3,25
3	2	3	4	3	3	4	4	3	3,5	3	4	3	4	3,5	3	4	3	3	3,25
4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,75
2	3	4	4	3,25	3	3	3	2	2,75	3	3	3	2	2,75	2	4	4	2	3
3	3	3	4	3,25	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3,25
3	3	3	4	3,25	4	3	3	3	3,25	3	3	4	3	3,25	3	4	3	3	3,25

LAMPIRAN VII
TABEL HASIL OUTPUT SPSS

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
JenisKelamin * Usia	84	100,0%	0	0,0%	84	100,0%
Pekerjaan * Usia	84	100,0%	0	0,0%	84	100,0%

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
JenisKelamin	84	1,0	2,0	1,798	,4042
Usia	84	2,0	4,0	3,310	,8062
Pekerjaan	84	2,0	5,0	3,190	,6107
Valid N (listwise)	84				

JenisKelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1,0	17	20,2	20,2	20,2
Valid 2,0	67	79,8	79,8	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,0	18	21,4	21,4	21,4
Valid 3,0	22	26,2	26,2	47,6
4,0	44	52,4	52,4	100,0
Total	84	100,0	100,0	

Pekerjaan

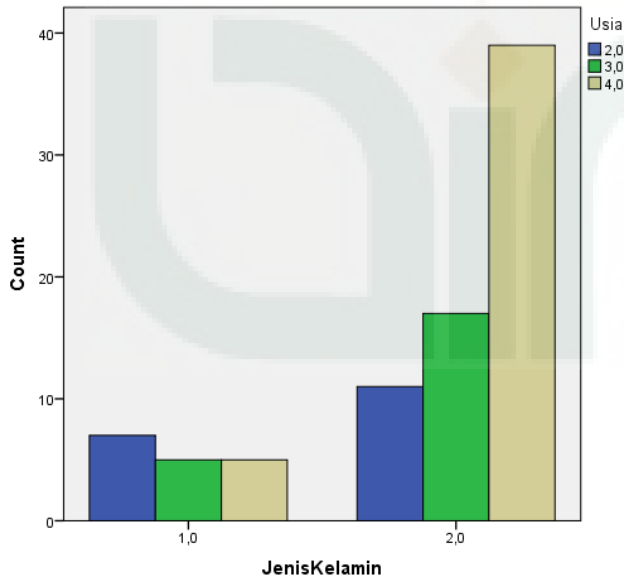
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,0	3	3,6	3,6	3,6
3,0	68	81,0	81,0	84,5
Valid 4,0	7	8,3	8,3	92,9
5,0	6	7,1	7,1	100,0
Total	84	100,0	100,0	

JenisKelamin * Usia Crosstabulation

Count

		Usia			Total
		2,0	3,0	4,0	
JenisKelamin	1,0	7	5	5	17
	2,0	11	17	39	67
Total		18	22	44	84

Bar Chart

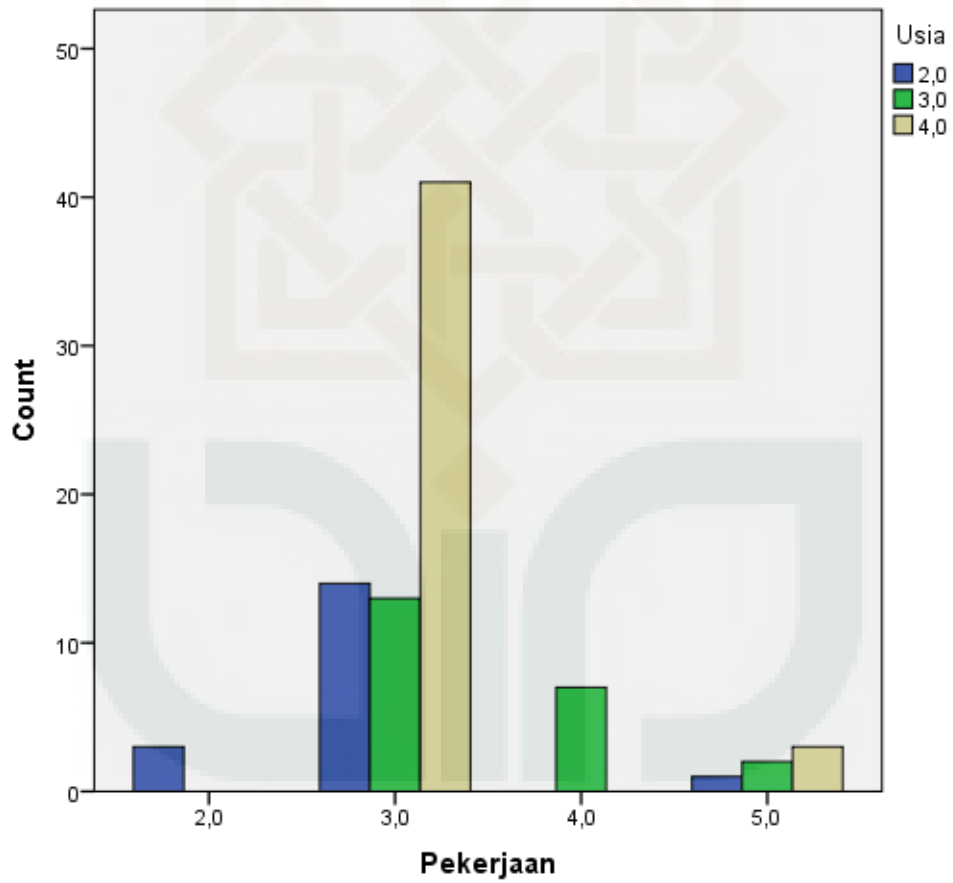


Pekerjaan * Usia Crosstabulation

Count

		Usia			Total
		2,0	3,0	4,0	
Pekerjaan	2,0	3	0	0	3
	3,0	14	13	41	68
	4,0	0	7	0	7
	5,0	1	2	3	6
Total		18	22	44	84

Bar Chart



Uji Validitas

Correlations

		@1	@2	@3	@4	Realibilitas
@1	Pearson Correlation	1	,311**	,120	,176	,698**
	Sig. (2-tailed)		,004	,277	,109	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,311**	1	,189	-,050	,514**
	Sig. (2-tailed)	,004		,085	,649	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,120	,189	1	,133	,623**
	Sig. (2-tailed)	,277	,085		,226	,000
	N	84	84	84	84	84
@4	Pearson Correlation	,176	-,050	,133	1	,549**
	Sig. (2-tailed)	,109	,649	,226		,000
	N	84	84	84	84	84
Realibilitas	Pearson Correlation	,698**	,514**	,623**	,549**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	Jaminan
@1	Pearson Correlation	1	,054	,085	,156	,621**
	Sig. (2-tailed)		,627	,443	,157	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,054	1	,093	,209	,545**
	Sig. (2-tailed)	,627		,402	,056	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,085	,093	1	,246*	,499**
	Sig. (2-tailed)	,443	,402		,024	,000
	N	84	84	84	84	84
@4	Pearson Correlation	,156	,209	,246*	1	,696**
	Sig. (2-tailed)	,157	,056	,024		,000
	N	84	84	84	84	84

Jaminan	Pearson Correlation	,621**	,545**	,499**	,696**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	Buktifik
@1	Pearson Correlation	1	,159	,835**	,089	,839**
	Sig. (2-tailed)		,149	,000	,423	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,159	1	,179	,102	,477**
	Sig. (2-tailed)	,149		,103	,356	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,835**	,179	1	,065	,832**
	Sig. (2-tailed)	,000	,103		,555	,000
	N	84	84	84	84	84
@4	Pearson Correlation	,089	,102	,065	1	,459**
	Sig. (2-tailed)	,423	,356	,555		,000
	N	84	84	84	84	84
Buktifik	Pearson Correlation	,839**	,477**	,832**	,459**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	Empati
@1	Pearson Correlation	1	,086	,059	,232*	,609**
	Sig. (2-tailed)		,437	,594	,034	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,086	1	,153	,039	,588**
	Sig. (2-tailed)	,437		,165	,728	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,059	,153	1	,172	,510**
	Sig. (2-tailed)	,594	,165		,117	,000
	N	84	84	84	84	84
@4	Pearson Correlation	,232*	,039	,172	1	,622**

	Sig. (2-tailed)	,034	,728	,117		,000
	N	84	84	84	84	84
	Pearson Correlation	,609**	,588**	,510**	,622**	1
Empati	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	DayaTanggap
@1	Pearson Correlation	1	,169	,063	,291**	,641**
	Sig. (2-tailed)		,124	,566	,007	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,169	1	,529**	-,114	,674**
	Sig. (2-tailed)	,124		,000	,303	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,063	,529**	1	,047	,650**
	Sig. (2-tailed)	,566	,000		,670	,000
	N	84	84	84	84	84
@4	Pearson Correlation	,291**	-,114	,047	1	,476**
	Sig. (2-tailed)	,007	,303	,670		,000
	N	84	84	84	84	84
DayaTanggap	Pearson Correlation	,641**	,674**	,650**	,476**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	Justice
@1	Pearson Correlation	1	,282**	,160	,120	,687**
	Sig. (2-tailed)		,009	,146	,275	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,282**	1	,298**	,077	,679**
	Sig. (2-tailed)	,009		,006	,486	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,160	,298**	1	,063	,554**
	Sig. (2-tailed)	,146	,006		,568	,000
	N	84	84	84	84	84

@4	Pearson Correlation	,120	,077	,063	1	,520**
	Sig. (2-tailed)	,275	,486	,568		,000
	N	84	84	84	84	84
Justice	Pearson Correlation	,687**	,679**	,554**	,520**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	Esteem
@1	Pearson Correlation	1	,012	,122	,387**	,690**
	Sig. (2-tailed)		,911	,267	,000	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,012	1	,041	,104	,473**
	Sig. (2-tailed)	,911		,713	,348	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,122	,041	1	,091	,526**
	Sig. (2-tailed)	,267	,713		,408	,000
	N	84	84	84	84	84
@4	Pearson Correlation	,387**	,104	,091	1	,656**
	Sig. (2-tailed)	,000	,348	,408		,000
	N	84	84	84	84	84
Esteem	Pearson Correlation	,690**	,473**	,526**	,656**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	Finishingtouch
@1	Pearson Correlation	1	,242*	,217*	,224*	,639**
	Sig. (2-tailed)		,027	,048	,041	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	,242*	1	,294**	,132	,656**
	Sig. (2-tailed)	,027		,007	,230	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,217*	,294**	1	,475**	,724**
	Sig. (2-tailed)	,048	,007		,000	,000
	N	84	84	84	84	84

@4	Pearson Correlation	,224*	,132	,475**	1	,654**
	Sig. (2-tailed)	,041	,230	,000		,000
	N	84	84	84	84	84
Finishingtouch	Pearson Correlation	,639**	,656**	,724**	,654**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		@1	@2	@3	@4	loyalitas
@1	Pearson Correlation	1	-,127	,270*	,170	,623**
	Sig. (2-tailed)		,248	,013	,121	,000
	N	84	84	84	84	84
@2	Pearson Correlation	-,127	1	,000	,036	,426**
	Sig. (2-tailed)	,248		1,000	,745	,000
	N	84	84	84	84	84
@3	Pearson Correlation	,270*	,000	1	,085	,573**
	Sig. (2-tailed)	,013	1,000		,440	,000
	N	84	84	84	84	84
@4	Pearson Correlation	,170	,036	,085	1	,580**
	Sig. (2-tailed)	,121	,745	,440		,000
	N	84	84	84	84	84
loyalitas	Pearson Correlation	,623**	,426**	,573**	,580**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	84	84	84	84	84

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,923	,923	36

Uji ajusted R²

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,963 ^a	,927	,919	,08997	1,915

a. Predictors: (Constant), Finishingtouch, Justice, Jaminan, Buktifisik, DayaTanggap, Empati, Realibilitas, Esteem

b. Dependent Variable: loyalitas

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,663	8	,958	118,347	,000 ^b
	Residual	,607	75	,008		
	Total	8,270	83			

a. Dependent Variable: loyalitas

b. Predictors: (Constant), Finishingtouch, Justice, Jaminan, Buktifisik, DayaTanggap, Empati, Realibilitas, Esteem

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	,148	,106		1,397	,167
	Realibilitas	,132	,050	,157	2,638	,010
	Jaminan	,119	,051	,138	2,318	,023
	Buktifisik	-,040	,042	-,049	-,960	,340
1	Empati	,113	,051	,125	2,229	,029
	DayaTanggap	,157	,044	,186	3,548	,001
	Justice	,129	,042	,148	3,074	,003
	Esteem	,170	,056	,188	3,062	,003
	Finishingtouch	,169	,048	,221	3,498	,001

a. Dependent Variable: loyalitas

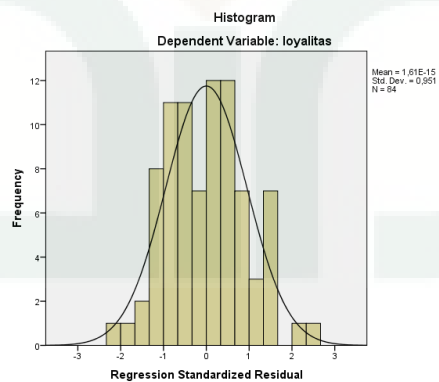
Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

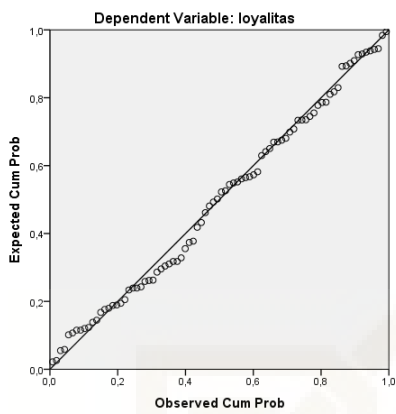
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
(Constant)		
Realibilitas	,275	3,634
Jaminan	,277	3,608
Buktifisik	,377	2,652
Empati	,309	3,234
DayaTangkap	,356	2,807
Justice	,423	2,366
Esteem	,261	3,834
Finishingtouch	,245	4,077

a. Dependent Variable: loyalitas

Uji normalitas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		84
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,08552037
Most Extreme Differences	Absolute	,073
	Positive	,073
	Negative	-,047
Kolmogorov-Smirnov Z		,668
Asymp. Sig. (2-tailed)		,764

a. Test distribution is Normal.

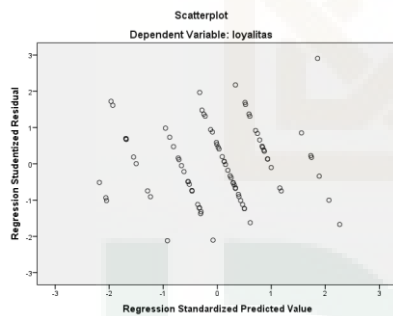
b. Calculated from data.

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,048	,058		,832	,408
Realibilitas	,033	,027	,252	1,201	,233
Jaminan	-,027	,028	-,200	-,955	,343
Buktifisik	-,035	,023	-,273	-1,518	,133
1 Empati	,020	,028	,143	,721	,473
DayaTanggap	,006	,024	,047	,254	,800
Justice	-,007	,023	-,049	-,286	,776
Esteem	,051	,030	,362	1,677	,098
Finishingtouch	-,035	,026	-,300	-1,350	,181

a. Dependent Variable: abs_res



Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value ^a	,00274
Cases < Test Value	42
Cases >= Test Value	42
Total Cases	84
Number of Runs	44
Z	,220
Asymp. Sig. (2-tailed)	,826

a. Median

LAMPIRAN VIII
CURRICULUM VITAE

Data Diri

Nama Lengkap : Rovi Wijanarko
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, tanggal lahir : Yogyakarta, 08 Agustus 1991
Alamat Jogja : Babadan rt 18/rw 17 No 490 Banguntapan Bantul
Alamat Asal : Babadan rt 18/rw 17 No 490 Banguntapan Bantul
Nama Orang Tua
Ayah : Agus Irianto
Ibu : Yuliani
E-mail : Rovijanaka@gmail.com
Contact person : 08985180525

Riwayat Pendidikan

SDN Gedong Kuning Yogyakarta (1998-2004)
SMPN 15 Yogyakarta (2004-2007)
MAN II Yogyakarta (2007-2010)
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (2010-2014)
Fakultas Syari'ah dan Hukum
Jurusan Keuangan Islam (S-1)

Foto Data Responden







مؤيد