

**PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA
(Studi Pada Anggota BMT Tamzis Cabang Bantul Yogyakarta)**



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

DISUSUN OLEH:

**ZULFAS SA'ADAH
NIM : 10390154**

DOSEN PEMBIMBING:

- 1. Drs.A.YUSUF KHOIRUDDIN., SE.M.Si**
- 2. DIAN NURIYAH SOLISSA., SHI., M.Si**

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

2014

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variable pengetahuan, kualitas pelayanan dan nilai terhadap loyalitas anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan populasi anggota yang melakukan pembiayaan di BMT Tamzis, sampel diambil dengan menggunakan metode *accident sampling*. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif dengan model regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien determinasi *adjusted R square* sebesar 0,673. Hal ini menunjukkan bahwa variable independen (pengetahuan, kualitas pelayanan dan nilai) mampu mempengaruhi variable dependen sebesar 67,3% sedangkan 32,7% dipengaruhi oleh variable lain diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan angka signifikansi 0,000, hal ini menyatakan bahwa variabel independen (pengetahuan, kualitas pelayanan dan nilai) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen (loyalitas anggota). Secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel pengetahuan dan nilai berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota.

Kata Kunci : Loyalitas anggota, pengetahuan, kualitas pelayanan (*assurance, reliability, tangible, emphaty, responsiveness*), nilai anggota.



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Zulfas Sa'adah
Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Zulfas Sa'adah
NIM : 10390154
Judul Skripsi : **PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Pada Anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/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 ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Januari 2015
Pembimbing II

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



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudari Zulfas Sa'adah

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

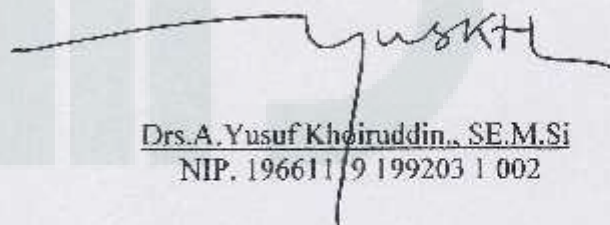
Nama : Zulfas Sa'adah
NIM : 10390154
Judul Skripsi : **PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Pada Anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta)**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Jurusan/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 ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 16 Januari 2015
Pembimbing I



Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE, M.Si
NIP. 196611/9 199203 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
Sunan Kalijaga
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512480 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

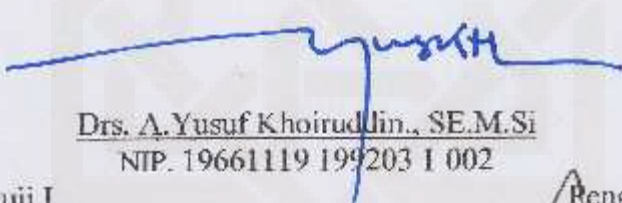
PENGESAHAN TUGAS AKHIR
Nomor : UIN. 02/K. KUI-SKR/PP.00.9/208/2015

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Pada Anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta)**

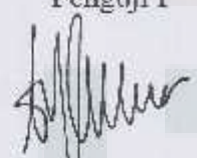
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ZULFAS SA'ADAH
NIM : 10390154
Telah diujikan pada : Rabu, 28 Januari 2015
Nilai ujian Tugas Akhir : B+
dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga

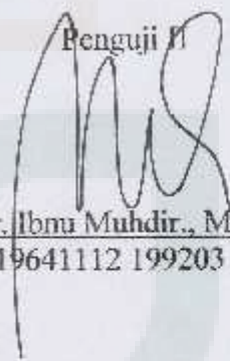
TIM MUNAQASYAH :
Ketua Sidang


Drs. A. Yusuf Khoiruddin., SE.M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I



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

Penguji II


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

Yogyakarta, 5 Februari 2015
UIN Sunan Kalijaga
Syariah dan Hukum
DEKAN




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

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfas Sa'adah
NIM : 10390154
Program Studi : Keuangan Islam
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Pada Anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta)** merupakan hasil penelitian sendiri, tidak pernah ada karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Januari 2015

Penulis,



Zulfas Sa'adah
NIM. 10390154

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| 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 | Ḥā' | h | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Khā' | kh | ka dan ha |
| د | Dāl | d | De |
| ذ | Żāl | ż | zet (dengan 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 (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍād | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭā' | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Zā' | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'Ain | · | koma terbalik di atas |
| غ | Gāin | 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 | Wāwū | w | We |
| ه | Hā' | h | Ha |
| ء | Hamzah | ...' | Apostrof |

| | | | |
|---|-----|---|----|
| ي | Yā' | y | Ye |
|---|-----|---|----|

B. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

Ditulis *Muta'addidah*

Ditulis *'iddah*

C. *Ta' marbutah* di Akhir Kata

1. Bila dimatikan ditulis

Ditulis *ikmah*

Ditulis *'illah*

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang 'al', maka ditulis dengan *h*.

كرامة الاولياء Ditulis *Kar mah al-aulyi '*

Ditulis *Zak h al-fi ri*

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

— — Fatḥah ditulis *A*

— — Kasrah ditulis *I*

— — Ḍammah ditulis *U*

| | | | |
|-------|--------|---------|----------------|
| | Fathah | ditulis | <i>fa'ala</i> |
| | Kasrah | ditulis | <i>ukira</i> |
| يذهبُ | Ḍammah | ditulis | <i>Ya habu</i> |

E. Vokal Panjang

| | | | |
|---|--------------------|---------|------------|
| 1 | Fathah + alif | Ditulis | Â |
| | جاهلية | Ditulis | jāhiliyyah |
| 2 | Fathah + yā' mati | Ditulis | Ā |
| | | Ditulis | tansā |
| 3 | Kasrah + yā' mati | Ditulis | I |
| | كريم | Ditulis | karīm |
| 4 | Ḍammah + wāwu mati | Ditulis | U |
| | | Ditulis | Furūḍ |

F. Vokal Rangkap

| | | | |
|---|--------------------|---------|-----------------|
| 1 | Fathah + yā mati | Ditulis | <i>ai</i> |
| | بينكم | Ditulis | <i>bainakum</i> |
| 2 | Fathah + wāwu mati | Ditulis | <i>au</i> |

Ditulis *qaul*

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan apostrof

Ditulis *a'antum*

Ditulis *u'iddat*

Ditulis *lain syakartum*

H. Kata Sandang Alif + Lam

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

Ditulis *Al-Qur' n*

Ditulis *Asy-Syams*

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis *awi al-fur*

اهل السنة

Ditulis *Ahl al-sunnah*

MOTTO

“Dengan petualangan kecil ini
jadi bisa belajar banyak tentang hakikat hidup.”

“Pengetahuan Diperoleh Dengan Belajar, Kepercayaan Dengan
Keraguan, Keahlian Dengan Berlatih, Dan Cinta Dengan
Mencintai”

“Dan Bahwasanya Seorang Manusia Tiada Memperoleh
Selain Apa Yang Telah Diusahakannya”(Q.S An Najm: 39)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah wujud terimakasih saya kepada Orang Tua dan Adikku tersayang. Bpk Tri Santosa Zainuri dan Ibu Ponirah. Do'a dan harapan saya semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat dan HidayahNya kepada Mereka di dunia dan di akhirat nanti serta dijadikan hidup mereka sebagai khusnul khatimah. Amiin



KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Terhadap Loyalitas Anggota (Studi Pada Anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta)” Karya ilmiah ini disusun dan diajukan kepada Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Ekonomi Islam.

Selama proses penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, banyak pihak yang memberikan masukan dan bantuan termasuk juga memberikan fasilitas sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar. Karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Prof. DR. Musa Asy’arie selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. DR. Noorhaidi Hasan, MA., M. Phil, Ph.D, selaku dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak H. M. Yazid Afandi, M. Ag selaku Ketua Prodi Program Studi Keuangan Islam.

4. Bapak Drs.A.Yusuf Khoiruddin., SE.M.Si dan Ibu Dian Nuriyah Solissa., SHI., M.Si. Selaku pembimbing satu dan pembimbing dua, yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. Misnen Ardiansyah., SE.M.Si. Selaku pembimbing akademik
6. Seluruh staf dan karyawan khususnya dibagian tata usaha Prodi Keuangan Islam dan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan semangat untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Teman seperjuangan di KUI A, B, C, D, F dan G angkatan 2010, khususnya Tria, Rina dan keluarga besar KUI-D, kebersamaan kita selama ini adalah pengalaman yang akan menjadi kenangan indah.
9. Seluruh teman-teman di Prodi KUI angkatan 2008, 2009 dan 2010 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas pertemanan dan kegembiraan dalam proses perkuliahan.

Akhir kata, penulis mohon maaf apabila banyak terdapat kesalahan dan kekhilafan dalam penulisan skripsi ini dan berharap semoga skripsi ini menjadi bahan bacaan yang bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 20 Desember 2014

Penulis



Zulfas Sa'adah

10390154

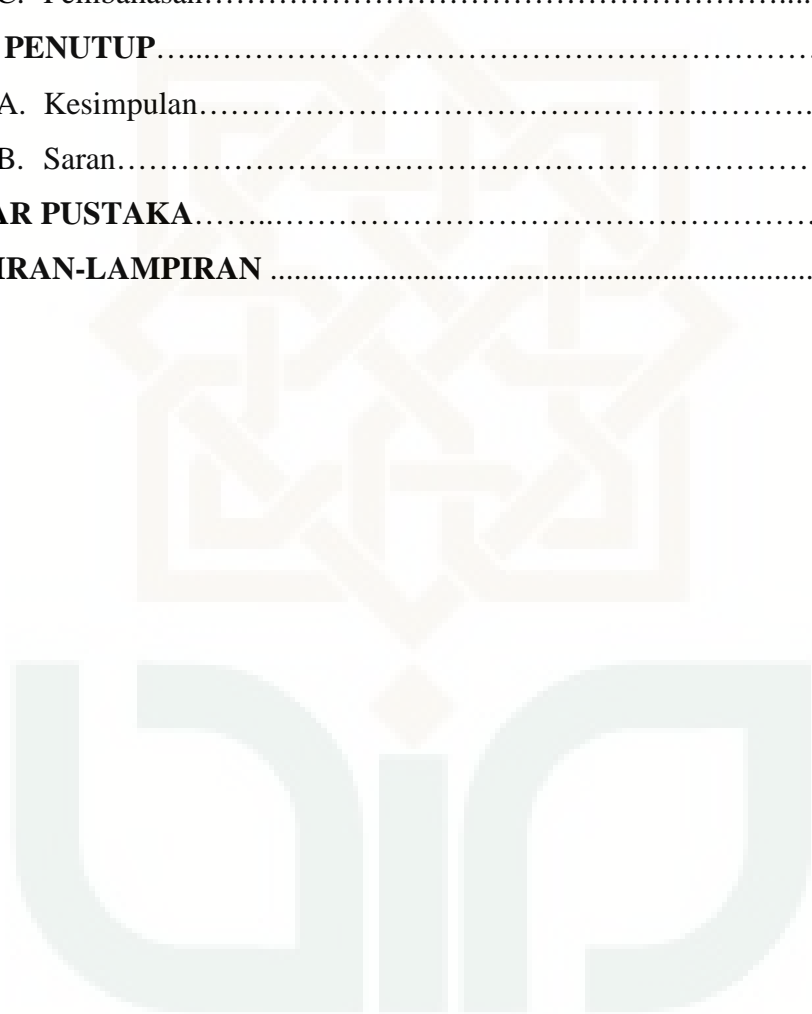
DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| ABSTRAK..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | vi |
| PEDOMAN TRANSLITERASI..... | vii |
| MOTTO..... | xii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | xiii |
| KATA PENGANTAR..... | xiv |
| DAFTAR ISI..... | xvi |
| DAFTAR TABEL..... | xx |
| DAFTAR GAMBAR | xxi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 5 |
| D. Sistematika Pembahasan..... | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 8 |
| A. Perilaku Konsumen | 8 |
| 1. Pengertian Perilaku Konsumen..... | 8 |
| 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 9 |
| B. Pengetahuan Konsumen | 14 |
| 1. Pengertian Pengetahuan Konsumen | 14 |

| | |
|----------------------------------------------------|----|
| 2. Jenis Pengetahuan Konsumen | 15 |
| C. Kualitas Pelayanan | 18 |
| 1. Pengertian Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2. Karakteristik Kualitas Pelayanan | 20 |
| 3. Manfaat Kualitas Pelayanan..... | 24 |
| D. Nilai | 25 |
| 1. Pengertian Nilai..... | 25 |
| 2. Dimensi Nilai..... | 27 |
| 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai..... | 28 |
| E. Konsep kepuasan..... | 30 |
| 1. Pengertian Kepuasan..... | 30 |
| 2. Pengukuran Kepuasan | 32 |
| 3. Manfaat kepuasan..... | 34 |
| F. Loyalitas Anggota..... | 35 |
| 1. Pengertian Loyalitas Anggota | 35 |
| 2. Tahapan Loyalitas | 36 |
| 3. Faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota..... | 37 |
| 4. Jenis-jenis loyalitas..... | 39 |
| 5. Fungsi Loyalitas | 41 |
| G. Perilaku Konsumen Perspektif Islam | 42 |
| H. Pengetahuan Konsumen Perspektif Islam | 44 |
| I. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam | 46 |
| 1. <i>Assurance</i> (jaminan)..... | 48 |
| 2. <i>Reliability</i> (keandalan)..... | 49 |
| 3. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)..... | 49 |
| 4. <i>Empathy</i> (empati)..... | 50 |
| 5. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)..... | 51 |
| J. Loyalitas Perspektif Islam | 52 |

| | |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| K. Telaah Pustaka | 54 |
| L. Hipotesis..... | 56 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 61 |
| A. Jenis penelitian | 61 |
| B. Tempat dan waktu penelitian | 61 |
| C. Populasi dan Sampel..... | 61 |
| D. Sumber Data..... | 62 |
| E. Metode Pengumpulan Data..... | 63 |
| 1. Wawancara | 63 |
| 2. Kuesioner | 63 |
| 3. Dokumentasi | 64 |
| F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 64 |
| 1. Variabel Independen..... | 64 |
| 2. Variabel Dependen..... | 67 |
| G. Pengembangan Instrumen Penelitian | 67 |
| H. Instrumen Penelitian | 69 |
| I. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 70 |
| J. Teknik Analisis Data | 72 |
| 1. Analisis Deskriptif..... | 72 |
| 2. Regresi Linier Berganda..... | 72 |
| 3. Uji Multikolonieritas..... | 73 |
| 4. Uji Heteroskedastisitas..... | 74 |
| 5. Uji Model..... | 74 |
| BAB IV ANALISIS DATA..... | 77 |
| A. Analisis Deskriptif Responden | 77 |
| B. Analisis Kuantitatif..... | 80 |
| 1. Pengujian Instrumen Penelitian..... | 80 |
| 2. Uji Asumsi Klasik..... | 84 |

| | |
|-----------------------------------------|----|
| 3. Analisis Regresi Berganda..... | 86 |
| 4. Koefisien Determinasi (R^2)..... | 87 |
| 5. Uji F-statistik (simultan)..... | 88 |
| 6. Uji t (parsial)..... | 88 |
| C. Pembahasan..... | 90 |
| BAB V PENUTUP | 95 |
| A. Kesimpulan..... | 95 |
| B. Saran..... | 95 |
| DAFTAR PUSTAKA | 96 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | I |



DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 56 |
| Tabel 3.1 Pengembangan Instrumen Questioner | 68 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin | 77 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur..... | 78 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan..... | 78 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan | 79 |
| Tabel 4.5 Total penghasilan rata-rata responden | 79 |
| Tabel 4.6 Uji Validitas Butir Pernyataan Kuesioner | 81 |
| Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Butir Pernyataan Kuesioner..... | 83 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolonieritas | 84 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji t dan Regresi Berganda..... | 87 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi..... | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|-------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 9 |
| Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan | 32 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|-----------------------------------------------------------------|------|
| Lampiran 1 | Terjemahan Ayat..... | I |
| Lampiran 2 | Kuesioner | III |
| Lampiran 3 | Data Deskriptif Responden | VIII |
| Lampiran 4 | Data Jawaban Responden..... | X |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Validitas dan Reabilitas..... | XVII |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Regresi, Multikolinearitas, Heteroskedastisitas | XIX |
| Lampiran 7 | Profil BMT Tamzis..... | XXII |
| Lampiran 8 | Curriculum Vitae | XXVI |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.

Ketatnya persaingan di dunia bisnis membuat pelaku bisnis berkewajiban menciptakan keunggulan bersaing untuk memenangkan persaingan tersebut, dan menciptakan kepuasan konsumen yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam kesuksesan dari sebuah perusahaan untuk dapat bersaing dan menciptakan loyalitas anggota.

Dalam jangka panjang, loyalitas anggota menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategik.¹ Selain itu juga dijadikan dasar untuk pengembangan usaha yang berkelanjutan, yaitu keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran. Loyalitas nasabah secara positif mempengaruhi laba perusahaan melalui efek pengurangan biaya dan penambahan pendapatan per anggota. Dengan mempertahankan loyalitas anggota, maka biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan anggota lebih sedikit dari pada memperoleh satu anggota yang baru.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, banyak berdiri lembaga atau perusahaan jasa. Semakin banyak pesaing, maka semakin banyak pilihan bagi konsumen. Begitu pula yang terjadi pada perkembangan BMT di Indonesia. Anggota semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan

¹ Philip Kotler, *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, Engelwoods Cliffs, (New Jersey : Prentice-Hall Inc, 1997), hlm. 56.

jasa BMT. Apabila pelayanan BMT dirasa kurang memuaskan anggota, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga BMT lain.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen perusahaan jasa khususnya BMT harus bisa melihat dari perilaku konsumen itu sendiri. Perilaku konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.² Seperti Pengetahuan konsumen (*consumer knowledge*), pengetahuan konsumen merupakan sejumlah pengalaman dan informasi tentang produk atau jasa tertentu yang dimiliki oleh seseorang. Dengan meningkatnya pengetahuan konsumen individu, memungkinkan bagi konsumen tersebut untuk berpikir tentang produk diantara sejumlah dimensi yang lebih besar dan membuat perbedaan yang baik diantara merek-merek.³ Dengan pengetahuan yang dimiliki memudahkan konsumen memilih produk atau jasa yang diinginkan.

Selain pengetahuan yang mempengaruhi pangsa pasar perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah kualitas layanan. Barata menyatakan “Pelayanan merupakan daya tarik yang besar bagi para anggota, sehingga korporat bisnis

² Basu Swastha, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 10.

³ John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa Lina Salim, edisi ke-5, (Jakarta: PT.Erlangga, 2002), I:135.

seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat nasabah”.⁴ anggota membeli jasa BMT untuk menyelesaikan masalah dan nasabah memberikan nilai dalam proporsi terhadap kemampuan layanan untuk melakukan hal tersebut. Nilai yang diberikan berhubungan dengan benefit atau keuntungan yang akan diterimanya. Kualitas layanan didapatkan dengan cara menemukan keseluruhan harapan anggota, meningkatkan nilai dalam rangka memenuhi harapan anggota tersebut.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan anggota dan berakhir pada persepsi anggota. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik adalah berdasarkan sudut pandang persepsi anggota dan bukanlah berdasarkan sudut pandang penyedia layanan. Anggotalah yang menggunakan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan, sehingga sudah seharusnya anggota yang menentukan kualitas pelayanan. Secara umum, perspektif nasabah terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu pelayanan.⁵

Menciptakan loyalitas anggota, perusahaan harus memberikan nilai bagi anggota. *Kent monroe* menyatakan nilai merupakan *tradeoff* antara persepsi anggota terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dilakukan

⁴ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, cet. ke-2 (Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004), hlm. 23.

⁵ Kotler, Philip, A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), I: 340.

lewat pengorbanan yang dibayar.⁶ BMT dikatakan mempunyai nilai yang tinggi dimata anggota apabila mampu memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang seminimal mungkin kepada para anggotanya.

Layanan yang baik dalam sebuah lembaga keuangan akan memberikan kepuasan terhadap anggota itu sendiri, begitu pula kualitas produk yang ditawarkan BMT kepada anggotanya yang banyak memberikan mafaat dalam setiap kegiatan transaksinya. Serta nilai bagi anggota terhadap lembaga keuangan itu sendiri akan meningkatkan kepuasan yang nantinya bisa menjadi loyalnya seorang anggota terhadap lembaga keuangan itu sendiri. Oleh karenanya, sebuah lembaga keuangan harus memperhatikan masalah kepuasan anggotanya. Karenanya, dalam menciptakan kepuasan anggota terhadap suatu perusahaan itu tidak mudah.

BMT merupakan organisasi yang legal sebagai lembaga keuangan Syari'ah, BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip Syari'ah untuk mencapai sukses di dunia dan akhirat serta keterpaduan antara sisi mal dan tamwil (sosial dan bisnis). BMT tidak dapat hidup hanya dengan bergantung pada uluran tangan pemerintah, tetapi harus berkembang untuk meningkatnya partisipasi anggota dan masyarakat, olehkarenaitu, pengelolaannya harus secara professional.

BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta merupakan salah satu BMT yang dijadikan anggota untuk melakukan pembiayaan maupun transaksi lainnya.

⁶ Kent Monroe, *Making Profitable Decision*, (New York: Mc Graw Hill, 2002), hlm. 46.

Dengan tingkat persaingan antar BMT yang semakin ketat serta didukung keunggulan-keunggulan yang dimiliki antar BMT, mendorong BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta untuk lebih meningkatkan pengetahuan anggota, kualitas pelayanan dan menciptakan nilai positif anggota sehingga diharapkan anggota akan mendapat kepuasan dan pada akhirnya anggota akan menjadi loyal.

Berdasarkan uraian tersebut, pengetahuan, kualitas layanan, dan nilai anggota dapat mempengaruhi loyalitas anggota, karena dalam jangka panjang loyalitas anggota dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi pemasaran, menarik untuk dicermati, sehingga penulis mengangkat judul **"PENGARUH PENGETAHUAN, KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI TERHADAP LOYALITAS ANGGOTA (Studi Pada Anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta)"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pokok masalah dirumuskan adalah apakah pengetahuan, kualitas pelayanan dan nilai anggota berpengaruh terhadap loyalitas anggota pada BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengestimasi atau menaksir besar pengaruh pengetahuan, kualitas pelayanan dan nilai anggota terhadap loyalitas anggota pembiayaan produktif BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi akademis.

Memberikan 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.

b. Bagi Peneliti.

Menambah wawasan tentang pengetahuan, kualitas pelayanan dan nilai anggota terhadap loyalitas anggota.

c. Bagi BMT.

1) Penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi pihak BMT mengenai tingkat kepuasan anggotanya terhadap pengetahuan, kualitas pelayanan dan nilai anggota 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

Bab satu berisi tentang pendahuluan yang berisi alasan pentingnya penelitian ini dilakukan, rumusan masalah sebagai inti dari penelitian serta tujuan dan kegunaan penelitian dan penutup bab ini diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab dua berisi tentang telaah pustaka yang dijadikan sebagai referensi. Selain itu, dalam bab ini juga berisi tentang teori-teori yang mendasari penelitian ini, mencakup teori mengenai konsep perilaku konsumen, konsep pengetahuan, kualitas pelayanan, nilai serta konsep loyalitas anggota. Sebagai penutup bab ini diakhiri dengan penelitian terdahulu serta hipotesis penelitian yang akan diuji kebenarannya.

Bab tiga tentang beberapa metode yang akan digunakan dalam penelitian, waktu penelitian, penentuan sampel, sumber data dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab empat merupakan inti penelitian yang berisi interpretasi terhadap hasil pengolahan data yaitu analisis deskriptif tentang karakteristik responden dan analisis data kuantitatif.

Bab lima memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran atas hasil penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis pengujian hipotesis pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian model (Uji F) dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel pengetahuan, kualitas pelayanan, dan nilai berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Variabel pengetahuan (X_1) dan nilai anggota (X_3) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta.
 - b. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas anggota BMT Tamzis cabang Bantul Yogyakarta.

B. Saran.

1. Kurangnya indikator dalam variabel di kuesioner menyebabkan peneliti kurang dapat menggali apa yang akan di cari. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih menyempurnakan alat ukur supaya dapat menjawab apa yang akan di cari dalam penelitian.
2. Penelitian selanjutnya sebaiknya dirancang lebih mendalam lagi, khususnya mengenai analisis deskripsi karakteristik responden.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'an dan Terjemahnya.

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Quran dan Tafsirnya*, Yogyakarta : PT. Dana Bakti Wakaf, 1990.

B. Buku Referensi.

Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, cet ke-2, Jakarta: Alex Media Komputindo, 2004.

Darmawan, Deni, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung, PT Remaja Rosdakarya Offset, 2013.

Damardi, Durianto, Sugiarto, Toni Sitingjak, *Strategi Menaklukkan Pasar Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merek*, Jakarta: Gramedia Utama, 2001.

Engel, F James dan Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa Budiyanto, jilid ke-1, Tangerang: Bina Rupa Aksara, 1994.

Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Penerbit Andi, 2000.

Gujarati, *Dasar-dasar Ekonometrika*, Jakarta: Salemba Empat, 2010.

Griffin, Jill, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Edisi terjemahan Indonesia, Jakarta: Erlangga, 2005.

Hurriyati, Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV Alfabeta, 2005.

Imam Ghazali, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan program SPSS*, Semarang: BP. UNDIP, 2005.

James G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Manajemen, Rahasia Manajemen Hubungan pelanggan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002.

John C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa Lina Salim, edisi ke-5, Jakarta: PT. Erlangga, 2002.

Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa Benyamin Molan, edisi ke-12, Jakarta: Indeks, 2008.

-, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*, alih bahasa Jaka Wasana, jilid 1, edisi ke-6, Jakarta: Erlangga, 1998.
- Kuntjoro, Mudrajat, *Metode Kuantitatif, Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001.
- Lamb, W. Charles dan Joseph F. Hair dan Carl Mc. Daniel, *Pemasaran*, alih bahasa David Octarevia, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Leon Schiffman dan Leslie Lazar Kanuk, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa Zoelkifli Kasip, edisi ke-7, Jakarta: Indek, 2008.
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Lovelock H. Christopher dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, alih bahasa Agus Widyantoro dan Tim, Jakarta: Indeks, 2007.
- Lupiyono, Rambat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, edisi ke-2 Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Monroe, Kent, *Making Profitable Decision*, New York: McGraw Hill, 2002.
- Mowen C. John dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa Lina Salim, edisi ke-5, Jakarta: PT. Erlangga, 2002.
- Malhotra, K. Naresh, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan*, alih bahasa Shaleh Rusyadi Maryam, Jakarta, Indeks, 2009.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung: CV Alfabeta, 2005.
- Setyono, Joko, *Manajemen Pemasaran (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Biruni Press, 2008.
- Swastha, Basu, *Manajemen Pemasaran Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, edisi ke-2, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sunarto, Kamanto, *Pengantar Sosiologi*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia 1993.

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

Sugiyono, *Metode Penelitian bisnis*, Alfabeta: Bandung, 2013.

....., *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*, Bandung: ALFABETA, 2013.

Sekaran, Uma, *Metode Penelitian untuk Bisnis*, edisi ke-4, Jakarta: Salemba Empat, 2003.

Tjiptono, Fandi, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Yogyakarta: Andi Offest, 2000.

....., *Manajemen Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia, 2005

Warson, Ahmad Munawwir, *Al-Munawir Kamus Arab-Indonesia*, Surabaya: Pustaka Progresif, 1997.

William, A Band, *Creating value For Customers*, New York: John Wiley and Sons Inc : 1991.

C. Jurnal dan Skripsi.

Ari Susanto Wibowo, "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen pada rumah makan di Kota Purwokerto". *Skripsi* Univeritas Negeri Semarang, 2013.

Evi Okatviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya, *Journal of Business and Banking*, Vol. 2: 2, 2012.

Iswari Riana Dan Retno T.S., "Analisis Pengaruh Citra Supermarket Terhadap Loyalitas Konsumen" *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Vol.3: 2, 2003.

Moch Syaepul Mukarom, "Analisis Pengaruh Nilai Nasabah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah studi kasus nasabah bank BRI cabang Pandanaran Semarang". *Skripsi* Universitas Diponegoro Semarang, 2012.

Naila Bidayati Saada, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Komitmen, dan Promosi terhadap Loyalitas Anggota studi kasus pada anggota pembiayaan BMT Batik Mataram". *Skripsi* Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2014.

Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L Berry, "Servqual: A Multiple- Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality," *Journal Of Economics*, Vol. 64:1, 1988.

Robert B, Woodruff, "Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage", *Journal of Academy of marketing Science*, Vol. 25:2. 1997.

D. Lain-Lain.

"Konsumen Cerdas Menurut Pandangan Islam" [http:// bacalah. abatasa. co.id/ post/ detail/26141/ konsumen-cerdas-menurut-pandangan-islam.html](http://bacalah.abatasa.co.id/post/detail/26141/konsumen-cerdas-menurut-pandangan-islam.html)

<http://www.dakwatuna.com/2009/02/02/1873/loyalitas-dalamislam/#ixzz3AgUM9pSZ>. diakses 26 Oktober 2014.

Daftar Lampiran

Lampiran 1.

Terjemahan Ayat.

| No urut | No. FootNote | Halaman | Terjemahan |
|------------|-----------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 38 | 42 | Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya. |
| 2 | 40 | 45 | manusia telah dijadikan (bertabiat) tergesa-gesa. kelak akan aku perlihatkan kepadamu tanda-tanda azab-Ku. Maka janganlah kamu minta kepada-Ku mendatangkannya dengan segera. |
| 4 | 41 | 45 | Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan, Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. |
| 5 | 42 | 46 | 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. |
| 6 | 43 | 47 | Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. |
| 6 | 44 | 48 | Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Al-Anfal (8) : 27). |
| | 45 | 49 | tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. An-Nahl (16) : 91. |
| | 46 | 50 | Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. Al-A'raaf (7) : 31. |
| | 47 | 50 | Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam |

| | | | |
|---|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. Ali-Imran (3) : 159. |
| | 48 | 51 | berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan". Yusuf (12) : 55. |
| 7 | 52 | 53 | Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar. |



Lampiran 2.

Kepada Yth :
Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri Saya Tabungan
BMT TAMZIS cabang Bantul Yogyakarta.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Anggota Terhadap Tingkat Loyalitas (Studi pada BMT TAMZIS cabang Bantul Yogyakarta)”**, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfas Sa'adah

NIM : 10390154

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, untuk itu saya berharap jawaban yang diberikan jujur. 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 terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Oktober 2014
Hormat Saya

Zulfas Sa'adah
NIM : 10390154

Pertanyaan I

Berilah tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban dan isilah pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Jenis kelamin saya:
 - a. Laki-Laki.
 - b. Perempuan
2. Usia saya:
 - a. 20 tahun.
 - b. 20-30 tahun
 - c. 31- 40 tahun.
 - d. 41-50 tahun.
 - e. 50 tahun.
3. Status saya:
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah.
4. Pendidikan terakhir saya dan pasangan saya:

| | Pendidikan Responden | | Pendidikan Suami/ Isteri |
|----|---------------------------|----|--------------------------|
| a) | SD/ MI/ Paket A | a) | SD/ MI/ Paket A |
| b) | SLTP/ MTS/ Paket B | b) | SLTP/ MTS/ Paket B |
| c) | SLTA/ MA/Paket C | c) | SLTA MA/Paket C |
| d) | Sarjana S1 | d) | Sarjana S1 |
| e) | Lain-lain(sebutkan):..... | e) | Lain-lain(sebutkan)..... |

5. Pekerjaan saya dan pasangan saya:

| | Pekerjaan Responden (saya) | | Pekerjaan Suami/ Isteri |
|----|----------------------------|----|--------------------------|
| a) | TNI/POLRI | a) | TNI/POLRI |
| b) | PNS | b) | PNS |
| c) | Pegawai Swasta | c) | Pegawai Swasta |
| d) | Wiraswasta/Pengusaha | d) | Wiraswasta/Pengusaha |
| e) | Petani | e) | Petani |
| f) | Lain-lain(sebutkan):..... | f) | Lain-lain(sebutkan)..... |

6. Total penghasilan saya dan pasangan saya per bulan :
 - a. Kurang dari Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.001.000 – Rp 2.500.000
 - c. Rp 2.501.000 – Rp 3.000.000
 - d. Rp 3.000.000- Rp 5.000.000
 - e. lebih dari Rp 5.000.000
7. Saya menjadi saya BMT TAMZIS selama:
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. 3 – 5 tahun
 - d. > 5 tahun
8. Saya memperoleh informasi atau mengetahui tentang BMT TAMZIS dari:
 - a. Keluarga.
 - b. Majalah / surat kabar.
 - c. Televisi.
 - d. Pamflet.
 - e. Lain – lain. Sebutkan.....

Pertanyaan II

Petunjuk pengisian

Berilah tanda centang () pada jawaban yang menurut bapak/ ibu/ saudara paling sesuai.

SS: Sangat setuju.

S : setuju

N: Netral

TS: Tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

| No | PENGETAHUAN | JAWABAN | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| Pengetahuan Atribut Produk | | | | | | |
| 1 | Pembiayaan yang dilakukan BMT TAMZIS memberikan kemudahan bagi saya dalam bertransaksi. | | | | | |
| 2 | Produk BMT TAMZIS memberikan keuntungan bagi saya. | | | | | |
| 3 | Kemudahan prosedur pembukaan tabungan serta proses transaksi yang dilakukan BMT TAMZIS | | | | | |
| Pengetahuan Manfaat Produk | | | | | | |
| 4 | Saya mengetahui manfaat produk yang saya pilih dari produk BMT | | | | | |
| 5 | Saya memiliki pengetahuan mengenai Produk/jasa yang dibeli merupakan produk dari BMT yang memiliki reputasi tinggi. | | | | | |
| 6 | Produk yang ditawarkan BMT TAMZIS mampu memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan saya. | | | | | |
| Pengetahuan Tentang Kepuasan | | | | | | |
| 7 | Produk BMT TAMZIS sudah sesuai dengan sistem syariah. | | | | | |
| 8 | Fasilitas produk/ jasa BMT TAMZIS memberikan kemudahan bagi saya dalam bertransaksi. | | | | | |
| 9 | BMT TAMZIS memiliki variasi produk yang sesuai dengan kebutuhan saya. | | | | | |
| KUALITAS PELAYANAN | | | | | | |
| Assurance (jaminan) | | | | | | |
| 10 | Teller BMT TAMZIS ramah dalam melayani saya yang akan menabung. | | | | | |
| 11 | Karyawan BMT TAMZIS profesional dibidangnya masing-masing. | | | | | |
| 12 | Teller BMT TAMZIS mempunyai kemampuan yang baik untuk memberikan jawaban atau penjelasan yang tepat atas pertanyaan saya. | | | | | |
| Reliability (keandalan) | | | | | | |
| 13 | Proses administrasi pembukaan tabungan cepat selesai. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 14 | BMT TAMZIS memberikan prosedur pelayanan kepada saya dengan tepat. | | | | | |
| 15 | Karyawan BMT TAMZIS mampu memberikan pemahaman tentang produk – produk BMT kepada saya, sehingga memudahkan saya dalam memilih produk yang dibutuhkan. | | | | | |
| Tangibles (bukti fisik) | | | | | | |
| 16 | Lokasi BMT TAMZIS strategis. | | | | | |
| 17 | BMT TAMZIS mempunyai ruang tunggu yang nyaman. | | | | | |
| 18 | BMT TAMZIS memiliki fasilitas parkir yang memadai, sehingga mobil/motor bisa parkir dengan mudah. | | | | | |
| Empathy (empati) | | | | | | |
| 19 | Karyawan BMT TAMZIS memperhatikan kepentingan saya dengan sungguh-sungguh | | | | | |
| 20 | Karyawan BMT TAMZIS selalu melayani saya dengan penuh rasa kekeluargaan | | | | | |
| 21 | Karyawan BMT TAMZIS selalu tidak lupa memberikan salam ketika selesai bertransaksi. | | | | | |
| Responsiveness (daya tanggap) | | | | | | |
| 22 | Karyawan BMT TAMZIS cepat tanggap ketika saya menemui masalah yang berhubungan dengan produk BMT. | | | | | |
| 23 | Karyawan BMT TAMZIS memberikan informasi kepada calon anggota dengan jelas. | | | | | |
| 24 | Karyawan BMT TAMZIS merespon permintaan transaksi saya dengan cepat | | | | | |
| NILAI ANGGOTA | | | | | | |
| 25 | Saya mendapatkan kemudahan bertransaksi dengan pelayanan yang diberikan BMT TAMZIS | | | | | |
| 26 | Manfaat produk/jasa yang diberikan BMT TAMZIS sesuai harapan saya. | | | | | |
| 27 | Citra BMT TAMZIS sangat baik sehingga dapat diandalkan sebagai mitra bisnis. | | | | | |
| LOYALITAS | | | | | | |
| 28 | Saya tetap menggunakan produk/ jasa BMT TAMZIS karena dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan | | | | | |

| | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | yang saya butuhkan. | | | | | |
| 29 | Saya tetap memakai produk/ jasa BMT TAMZIS karena adanya kepuasan dalam pemakaian. | | | | | |
| 30 | Saya merekomendasikan BMT TAMZIS kepada keluarga orang lain | | | | | |



Lampiran 3
Data Deskriptif Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

| | | gender | | | |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | laki-laki | 39 | 39.0 | 39.0 | 39.0 |
| | perempuan | 61 | 61.0 | 61.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Karakteristik responden berdasarkan umur

| | | usia | | | |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 20 tahun | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 20-30 tahun | 16 | 16.0 | 16.0 | 17.0 |
| | 31- 40 tahun | 38 | 38.0 | 38.0 | 55.0 |
| | 41-50 tahun. | 41 | 41.0 | 41.0 | 96.0 |
| | 50 tahun. | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

| | | pendidikan | | | |
|-------|--------------------|------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SD/ MI/ Paket A | 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | SLTP/ MTS/ Paket B | 21 | 21.0 | 21.0 | 28.0 |
| | SLTA/ MA/Paket C | 66 | 66.0 | 66.0 | 94.0 |
| | Sarjana S1 | 4 | 4.0 | 4.0 | 98.0 |
| | dll | 2 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

| pekerjaan | | | | |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| PNS | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| Pegawai Swasta | 8 | 8.0 | 8.0 | 11.0 |
| Wiraswasta/Pengusaha | 65 | 65.0 | 65.0 | 76.0 |
| Petani | 20 | 20.0 | 20.0 | 96.0 |
| Lain-lain | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Total penghasilan rata-rata responden.

| penghasilan | | | | |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| < Rp 1.000.000. | 5 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| Rp 1.001.000 – Rp 2.500.000 | 22 | 22.0 | 22.0 | 27.0 |
| Rp 2.501.000 – Rp 3.000.000 | 40 | 40.0 | 40.0 | 67.0 |
| > Rp 3.000.000 | 33 | 33.0 | 33.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Daftar Lampiran

Lampiran 1.

Terjemahan Ayat.

| No urut | No. FootNote | Halaman | Terjemahan |
|------------|-----------------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 38 | 42 | Sesungguhnya pemboros-pemboros itu adalah saudara-saudara syaitan dan syaitan itu adalah sangat ingkar kepada Tuhannya. |
| 2 | 40 | 45 | manusia telah dijadikan (bertabiat) tergesa-gesa. kelak akan aku perlihatkan kepadamu tanda-tanda azab-Ku. Maka janganlah kamu minta kepada-Ku mendatangkannya dengan segera. |
| 4 | 41 | 45 | Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan, Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. |
| 5 | 42 | 46 | 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. |
| 6 | 43 | 47 | Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. |
| 6 | 44 | 48 | Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui. (Al-Anfal (8) : 27). |
| | 45 | 49 | tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. An-Nahl (16) : 91. |
| | 46 | 50 | Hai anak Adam, pakailah pakaianmu yang indah di Setiap (memasuki) mesjid, Makan dan minumlah, dan janganlah berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan. Al-A'raaf (7) : 31. |
| | 47 | 50 | Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam |

| | | | |
|---|----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. Ali-Imran (3) : 159. |
| | 48 | 51 | berkata Yusuf: "Jadikanlah aku bendaharawan negara (Mesir); Sesungguhnya aku adalah orang yang pandai menjaga, lagi berpengetahuan". Yusuf (12) : 55. |
| 7 | 52 | 53 | Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar. |



Lampiran 2.

Kepada Yth :
Bapak/ Ibu/ Sdr/ Sdri Saya Tabungan
BMT TAMZIS cabang Bantul Yogyakarta.

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan dan Nilai Anggota Terhadap Tingkat Loyalitas (Studi pada BMT TAMZIS cabang Bantul Yogyakarta)”**, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zulfas Sa'adah

NIM : 10390154

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, untuk itu saya berharap jawaban yang diberikan jujur. 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 terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Oktober 2014
Hormat Saya

Zulfas Sa'adah
NIM : 10390154

Pertanyaan I

Berilah tanda (X) pada salah satu pilihan jawaban dan isilah pertanyaan di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

1. Jenis kelamin saya:
 - a. Laki-Laki.
 - b. Perempuan
2. Usia saya:
 - a. 20 tahun.
 - b. 20-30 tahun
 - c. 31- 40 tahun.
 - d. 41-50 tahun.
 - e. 50 tahun.
3. Status saya:
 - a. Menikah
 - b. Belum menikah.
4. Pendidikan terakhir saya dan pasangan saya:

| | Pendidikan Responden | | Pendidikan Suami/ Isteri |
|----|---------------------------|----|--------------------------|
| a) | SD/ MI/ Paket A | a) | SD/ MI/ Paket A |
| b) | SLTP/ MTS/ Paket B | b) | SLTP/ MTS/ Paket B |
| c) | SLTA/ MA/Paket C | c) | SLTA MA/Paket C |
| d) | Sarjana S1 | d) | Sarjana S1 |
| e) | Lain-lain(sebutkan):..... | e) | Lain-lain(sebutkan)..... |

5. Pekerjaan saya dan pasangan saya:

| | Pekerjaan Responden (saya) | | Pekerjaan Suami/ Isteri |
|----|----------------------------|----|--------------------------|
| a) | TNI/POLRI | a) | TNI/POLRI |
| b) | PNS | b) | PNS |
| c) | Pegawai Swasta | c) | Pegawai Swasta |
| d) | Wiraswasta/Pengusaha | d) | Wiraswasta/Pengusaha |
| e) | Petani | e) | Petani |
| f) | Lain-lain(sebutkan):..... | f) | Lain-lain(sebutkan)..... |

6. Total penghasilan saya dan pasangan saya per bulan :
 - a. Kurang dari Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.001.000 – Rp 2.500.000
 - c. Rp 2.501.000 – Rp 3.000.000
 - d. Rp 3.000.000- Rp 5.000.000
 - e. lebih dari Rp 5.000.000
7. Saya menjadi saya BMT TAMZIS selama:
 - a. < 1 tahun
 - b. 1 – 3 tahun
 - c. 3 – 5 tahun
 - d. > 5 tahun
8. Saya memperoleh informasi atau mengetahui tentang BMT TAMZIS dari:
 - a. Keluarga.
 - b. Majalah / surat kabar.
 - c. Televisi.
 - d. Pamflet.
 - e. Lain – lain. Sebutkan.....

Pertanyaan II

Petunjuk pengisian

Berilah tanda centang () pada jawaban yang menurut bapak/ ibu/ saudara paling sesuai.

SS: Sangat setuju.

S : setuju

N: Netral

TS: Tidak setuju

STS : sangat tidak setuju

| No | PENGETAHUAN | JAWABAN | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
| | | SS | S | N | TS | STS |
| Pengetahuan Atribut Produk | | | | | | |
| 1 | Pembiayaan yang dilakukan BMT TAMZIS memberikan kemudahan bagi saya dalam bertransaksi. | | | | | |
| 2 | Produk BMT TAMZIS memberikan keuntungan bagi saya. | | | | | |
| 3 | Kemudahan prosedur pembukaan tabungan serta proses transaksi yang dilakukan BMT TAMZIS | | | | | |
| Pengetahuan Manfaat Produk | | | | | | |
| 4 | Saya mengetahui manfaat produk yang saya pilih dari produk BMT | | | | | |
| 5 | Saya memiliki pengetahuan mengenai Produk/jasa yang dibeli merupakan produk dari BMT yang memiliki reputasi tinggi. | | | | | |
| 6 | Produk yang ditawarkan BMT TAMZIS mampu memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan saya. | | | | | |
| Pengetahuan Tentang Kepuasan | | | | | | |
| 7 | Produk BMT TAMZIS sudah sesuai dengan sistem syariah. | | | | | |
| 8 | Fasilitas produk/ jasa BMT TAMZIS memberikan kemudahan bagi saya dalam bertransaksi. | | | | | |
| 9 | BMT TAMZIS memiliki variasi produk yang sesuai dengan kebutuhan saya. | | | | | |
| KUALITAS PELAYANAN | | | | | | |
| Assurance (jaminan) | | | | | | |
| 10 | Teller BMT TAMZIS ramah dalam melayani saya yang akan menabung. | | | | | |
| 11 | Karyawan BMT TAMZIS profesional dibidangnya masing-masing. | | | | | |
| 12 | Teller BMT TAMZIS mempunyai kemampuan yang baik untuk memberikan jawaban atau penjelasan yang tepat atas pertanyaan saya. | | | | | |
| Reliability (keandalan) | | | | | | |
| 13 | Proses administrasi pembukaan tabungan cepat selesai. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 14 | BMT TAMZIS memberikan prosedur pelayanan kepada saya dengan tepat. | | | | | |
| 15 | Karyawan BMT TAMZIS mampu memberikan pemahaman tentang produk – produk BMT kepada saya, sehingga memudahkan saya dalam memilih produk yang dibutuhkan. | | | | | |
| Tangibles (bukti fisik) | | | | | | |
| 16 | Lokasi BMT TAMZIS strategis. | | | | | |
| 17 | BMT TAMZIS mempunyai ruang tunggu yang nyaman. | | | | | |
| 18 | BMT TAMZIS memiliki fasilitas parkir yang memadai, sehingga mobil/motor bisa parkir dengan mudah. | | | | | |
| Empathy (empati) | | | | | | |
| 19 | Karyawan BMT TAMZIS memperhatikan kepentingan saya dengan sungguh-sungguh | | | | | |
| 20 | Karyawan BMT TAMZIS selalu melayani saya dengan penuh rasa kekeluargaan | | | | | |
| 21 | Karyawan BMT TAMZIS selalu tidak lupa memberikan salam ketika selesai bertransaksi. | | | | | |
| Responsiveness (daya tanggap) | | | | | | |
| 22 | Karyawan BMT TAMZIS cepat tanggap ketika saya menemui masalah yang berhubungan dengan produk BMT. | | | | | |
| 23 | Karyawan BMT TAMZIS memberikan informasi kepada calon anggota dengan jelas. | | | | | |
| 24 | Karyawan BMT TAMZIS merespon permintaan transaksi saya dengan cepat | | | | | |
| NILAI ANGGOTA | | | | | | |
| 25 | Saya mendapatkan kemudahan bertransaksi dengan pelayanan yang diberikan BMT TAMZIS | | | | | |
| 26 | Manfaat produk/jasa yang diberikan BMT TAMZIS sesuai harapan saya. | | | | | |
| 27 | Citra BMT TAMZIS sangat baik sehingga dapat diandalkan sebagai mitra bisnis. | | | | | |
| LOYALITAS | | | | | | |
| 28 | Saya tetap menggunakan produk/ jasa BMT TAMZIS karena dapat memenuhi kebutuhan pembiayaan | | | | | |

| | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| | yang saya butuhkan. | | | | | |
| 29 | Saya tetap memakai produk/ jasa BMT TAMZIS karena adanya kepuasan dalam pemakaian. | | | | | |
| 30 | Saya merekomendasikan BMT TAMZIS kepada keluarga orang lain | | | | | |



Lampiran 3
Data Deskriptif Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

| | | gender | | | |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | laki-laki | 39 | 39.0 | 39.0 | 39.0 |
| | perempuan | 61 | 61.0 | 61.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Karakteristik responden berdasarkan umur

| | | usia | | | |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 20 tahun | 1 | 1.0 | 1.0 | 1.0 |
| | 20-30 tahun | 16 | 16.0 | 16.0 | 17.0 |
| | 31- 40 tahun | 38 | 38.0 | 38.0 | 55.0 |
| | 41-50 tahun. | 41 | 41.0 | 41.0 | 96.0 |
| | 50 tahun. | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

| | | pendidikan | | | |
|-------|--------------------|------------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | SD/ MI/ Paket A | 7 | 7.0 | 7.0 | 7.0 |
| | SLTP/ MTS/ Paket B | 21 | 21.0 | 21.0 | 28.0 |
| | SLTA/ MA/Paket C | 66 | 66.0 | 66.0 | 94.0 |
| | Sarjana S1 | 4 | 4.0 | 4.0 | 98.0 |
| | dll | 2 | 2.0 | 2.0 | 100.0 |
| | Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

| pekerjaan | | | | |
|----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| PNS | 3 | 3.0 | 3.0 | 3.0 |
| Pegawai Swasta | 8 | 8.0 | 8.0 | 11.0 |
| Wiraswasta/Pengusaha | 65 | 65.0 | 65.0 | 76.0 |
| Petani | 20 | 20.0 | 20.0 | 96.0 |
| Lain-lain | 4 | 4.0 | 4.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Total penghasilan rata-rata responden.

| penghasilan | | | | |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| < Rp 1.000.000. | 5 | 5.0 | 5.0 | 5.0 |
| Rp 1.001.000 – Rp 2.500.000 | 22 | 22.0 | 22.0 | 27.0 |
| Rp 2.501.000 – Rp 3.000.000 | 40 | 40.0 | 40.0 | 67.0 |
| > Rp 3.000.000 | 33 | 33.0 | 33.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 | |

Lampiran 4.
Data Jawaban Responden.

| NO | Pengetahuan (X1) | | | | | | | | | Tota l | Kualitas Pelayanan (X2) | | | | | | | | | | Tota l | | | | | |
|----|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------|-------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | Q 5 | Q 6 | Q 7 | Q 8 | Q 9 | | Q1 0 | Q1 1 | Q1 2 | Q1 3 | Q1 4 | Q1 5 | Q1 6 | Q1 7 | Q1 8 | Q1 9 | | Q2 0 | Q2 1 | Q2 2 | Q2 3 | Q2 4 |
| 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 39 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 52 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 7 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 38 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 8 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 48 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 44 |
| 12 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 25 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 19 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 49 |
| 20 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 21 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 49 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 23 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 24 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 29 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 53 | |
| 27 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 24 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 28 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 29 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 32 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| 32 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 33 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 34 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 35 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 49 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 47 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 38 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 39 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 35 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 47 | |
| 40 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 23 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 41 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 42 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 27 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 40 |
| 45 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 46 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 47 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 48 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 49 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 42 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 50 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 51 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 56 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 53 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 49 |
| 55 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 42 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 56 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 48 | |
| 57 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 59 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 49 |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 28 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 51 |
| 62 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 44 |
| 63 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 55 |
| 64 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 66 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 48 |
| 68 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 69 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 70 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 49 |
| 71 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 47 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 49 |
| 73 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 75 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 76 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 77 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 53 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 35 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 40 |
| 79 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 80 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 52 |
| 81 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 82 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 30 |
| 83 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 47 |
| 85 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 47 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 86 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 | |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 39 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 42 |
| 88 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 46 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 50 |
| 90 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 43 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 27 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 51 |
| 92 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 48 |
| 93 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 48 |
| 94 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 46 |
| 95 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 96 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 45 |
| 98 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 99 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 48 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 43 |

| | Nilai (X3) | | | Loyalitas (Y) | | | Rerata X1 | Rerata x2 | Rerata X3 | Rerata Y | |
|-----|------------|-----|-------|---------------|-----|-----|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Q25 | Q26 | Q27 | Total | Q28 | Q29 | Q26 | Total | | | | |
| 4 | 2 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2,666666667 | 3 | 3,333333333 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,333333333 | 3,4 | 3,666666667 | 4 |
| 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3,111111111 | 3,266666667 | 3,333333333 | 3,666666667 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,888888889 | 3,466666667 | 3,333333333 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,222222222 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3,555555556 | 2,866666667 | 3,333333333 | 4,333333333 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 5 | 3 | 12 | 4,222222222 | 3 | 4,333333333 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3,888888889 | 3,2 | 4,666666667 | 4,333333333 |
| 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3,333333333 | 3,2 | 3,333333333 | 3,666666667 |
| 3 | 3 | 4 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,888888889 | 3,4 | 3,333333333 | 3,333333333 |
| 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,444444444 | 2,933333333 | 3,666666667 | 3,333333333 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|------------|------------|------------|------------|
| 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,77777778 | 3,66666667 | 2,66666667 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2,44444444 | 2,93333333 | 3 | 2,33333333 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 4 | 2 | 9 | 2,77777778 | 2,66666667 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2 | 3,2 | 2,66666667 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4,33333333 | 3,2 | 4 | 3,66666667 |
| 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2,66666667 | 3 | 2,66666667 | 2,33333333 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3,77777778 | 3,4 | 3 | 3,33333333 |
| 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,11111111 | 3,26666667 | 2,66666667 | 2 |
| 4 | 2 | 3 | 9 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 3,13333333 | 3 | 3,66666667 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,77777778 | 3,26666667 | 3 | 3,66666667 |
| 2 | 2 | 3 | 7 | 4 | 2 | 3 | 9 | 2,44444444 | 2,66666667 | 2,33333333 | 3 |
| 2 | 3 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,22222222 | 3,06666667 | 2,33333333 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3,22222222 | 3,13333333 | 4 | 3,66666667 |
| 2 | 3 | 3 | 8 | 1 | 2 | 1 | 4 | 1,88888889 | 3,33333333 | 2,66666667 | 1,33333333 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 2,11111111 | 3,53333333 | 3 | 2,66666667 |
| 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 2 | 4 | 9 | 2,66666667 | 2,66666667 | 2,33333333 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2,44444444 | 3,26666667 | 3 | 2,33333333 |
| 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2,44444444 | 3,46666667 | 2,66666667 | 2,66666667 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,11111111 | 3,06666667 | 3,33333333 | 3,33333333 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,55555556 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,88888889 | 3,66666667 | 4 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2,55555556 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 2 | 6 | 2,77777778 | 2,93333333 | 2,66666667 | 2 |
| 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,22222222 | 3,26666667 | 3,33333333 | 3 |
| 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3,22222222 | 3,13333333 | 3,33333333 | 2,66666667 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3,44444444 | 3,53333333 | 4 | 3,66666667 |
| 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 3 | 2 | 7 | 2,33333333 | 3,13333333 | 2,66666667 | 2,33333333 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,88888889 | 3,13333333 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2,55555556 | 3,53333333 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3,11111111 | 3 | 2,33333333 | 3,33333333 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|------------|------------|------------|------------|
| 3 | 2 | 4 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3,11111111 | 3 | 3 | 2,66666667 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3,26666667 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,44444444 | 2,66666667 | 3,33333333 | 3,33333333 |
| 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2,66666667 | 3,4 | 2,66666667 | 2,33333333 |
| 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 3 | 11 | 4,11111111 | 3 | 3,66666667 | 3,66666667 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,22222222 | 3,13333333 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2,88888889 | 3,6 | 2,33333333 | 3 |
| 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 3 | 12 | 4,66666667 | 2,86666667 | 4,33333333 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,77777778 | 2,93333333 | 4 | 3,66666667 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3,73333333 | 3 | 2,66666667 |
| 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,11111111 | 3 | 2,66666667 | 3 |
| 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,11111111 | 3 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3,44444444 | 3,26666667 | 3,33333333 | 3,66666667 |
| 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,44444444 | 2,8 | 3,66666667 | 4 |
| 3 | 1 | 3 | 7 | 2 | 2 | 2 | 6 | 3,33333333 | 3,2 | 2,33333333 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,88888889 | 3,66666667 | 4 | 3,33333333 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,11111111 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3,55555556 | 2,93333333 | 4,33333333 | 4,33333333 |
| 2 | 2 | 3 | 7 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,33333333 | 3,26666667 | 2,33333333 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3,11111111 | 3,4 | 3,66666667 | 4 |
| 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 2 | 3 | 7 | 2,77777778 | 2,93333333 | 2,66666667 | 2,33333333 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,44444444 | 3,66666667 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2,44444444 | 2,93333333 | 3,66666667 | 2,66666667 |
| 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3,44444444 | 2,66666667 | 3,66666667 | 3,66666667 |
| 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3,55555556 | 3,2 | 3,66666667 | 3,33333333 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,33333333 | 3,2 | 4 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3,66666667 | 3 | 3,33333333 | 3,33333333 |
| 4 | 2 | 2 | 8 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3,4 | 2,66666667 | 3,66666667 |
| 4 | 5 | 3 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,44444444 | 3,26666667 | 4 | 3,66666667 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,11111111 | 3,13333333 | 3 | 3,33333333 |

| | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|----|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,333333333 | 3,266666667 | 3,666666667 | 4,333333333 |
| 3 | 2 | 2 | 7 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2,666666667 | 2,666666667 | 2,333333333 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,333333333 | 3,066666667 | 4 | 3,333333333 |
| 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3,555555556 | 3,133333333 | 3,333333333 | 3,666666667 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 3,333333333 | 4,666666667 | 4,333333333 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3,333333333 | 3,533333333 | 3 | 3,666666667 |
| 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3,888888889 | 2,666666667 | 3,666666667 | 4,333333333 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3,444444444 | 3,266666667 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 3,466666667 | 3,333333333 | 3,666666667 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4,777777778 | 3,066666667 | 3,333333333 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 5 | 5 | 3 | 13 | 4 | 2 | 4 | 4,333333333 |
| 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3,222222222 | 3,666666667 | 2,666666667 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3,777777778 | 3,133333333 | 4 | 3,333333333 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4,333333333 | 3,133333333 | 4 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 8 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 2,933333333 | 2,666666667 | 2,666666667 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4,333333333 | 2,8 | 4,666666667 | 5 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 2 | 2 | 7 | 2,111111111 | 3,066666667 | 3 | 2,333333333 |
| 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 2,777777778 | 3,333333333 | 3,666666667 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4,555555556 | 2,866666667 | 3,333333333 | 4,666666667 |
| 3 | 3 | 2 | 8 | 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 3,4 | 2,666666667 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3,666666667 | 3,2 | 4 | 3,666666667 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3,777777778 | 3,2 | 3,333333333 | 3,333333333 |
| 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4,333333333 | 3,066666667 | 4,666666667 | 5 |
| 3 | 4 | 3 | 10 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4,111111111 | 3,333333333 | 3,333333333 | 4,333333333 |
| 2 | 3 | 2 | 7 | 4 | 3 | 4 | 11 | 2,777777778 | 3,2 | 2,333333333 | 3,666666667 |
| 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3,333333333 | 3,333333333 |
| 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3,555555556 | 3,066666667 | 4 | 3,666666667 |
| 2 | 4 | 3 | 9 | 3 | 2 | 3 | 8 | 3 | 3,2 | 3 | 2,666666667 |
| 3 | 3 | 3 | 9 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4,111111111 | 2,866666667 | 3 | 3,666666667 |

Lampiran 5.
Uji Validitas dan Reliabilitas.

A. Pengetahuan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .888 | 9 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q1 | 26.53 | 28.231 | .654 | .875 |
| Q2 | 26.66 | 26.691 | .689 | .872 |
| Q3 | 26.76 | 27.477 | .653 | .875 |
| Q4 | 26.74 | 27.912 | .672 | .873 |
| Q5 | 26.51 | 28.293 | .646 | .876 |
| Q6 | 26.58 | 29.216 | .618 | .878 |
| Q7 | 26.60 | 29.374 | .650 | .876 |
| Q8 | 26.58 | 27.781 | .691 | .872 |
| Q9 | 26.56 | 30.936 | .515 | .885 |

B. Kualitas pelayanan

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .874 | 15 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q10 | 43.99 | 17.303 | .639 | .860 |
| Q11 | 43.95 | 18.230 | .472 | .869 |
| Q12 | 44.01 | 17.869 | .580 | .864 |
| Q13 | 44.00 | 17.556 | .617 | .862 |
| Q14 | 43.92 | 18.741 | .466 | .869 |
| Q15 | 43.97 | 18.575 | .354 | .875 |
| Q16 | 43.99 | 18.050 | .595 | .863 |
| Q17 | 43.77 | 18.623 | .419 | .871 |
| Q18 | 43.99 | 19.545 | .317 | .874 |
| Q19 | 44.11 | 19.473 | .290 | .875 |
| Q20 | 43.77 | 17.310 | .666 | .859 |
| Q21 | 43.68 | 17.493 | .578 | .864 |
| Q22 | 43.63 | 17.670 | .567 | .864 |
| Q23 | 43.75 | 17.422 | .683 | .859 |
| Q24 | 43.75 | 17.543 | .574 | .864 |

C. Nilai.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .756 | 3 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q25 | 6.64 | 1.707 | .633 | .621 |
| Q26 | 6.75 | 1.684 | .514 | .767 |
| Q27 | 6.61 | 1.776 | .622 | .637 |

D. Loyalitas.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .838 | 3 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Q28 | 6.59 | 2.345 | .732 | .746 |
| Q29 | 6.74 | 2.396 | .686 | .789 |
| Q30 | 6.73 | 2.260 | .686 | .791 |

Lampiran 6.**Hasil Uji Regresi, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas.****Variables Entered/Removed^a**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------------------------------------|-------------------|--------|
| 1 | NILAI, SERVQUAL, PENGETAHUAN ^b | | Enter |

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .827 ^a | .683 | .673 | .41991 |

a. Predictors: (Constant), NILAI, SERVQUAL, PENGETAHUAN

b. Dependent Variable: LOYALITAS

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 36.507 | 3 | 12.169 | 69.013 | .000 ^b |
| | Residual | 16.928 | 96 | .176 | | |
| | Total | 53.434 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: LOYALITAS

b. Predictors: (Constant), NILAI, SERVQUAL, PENGETAHUAN

Coefficients^a

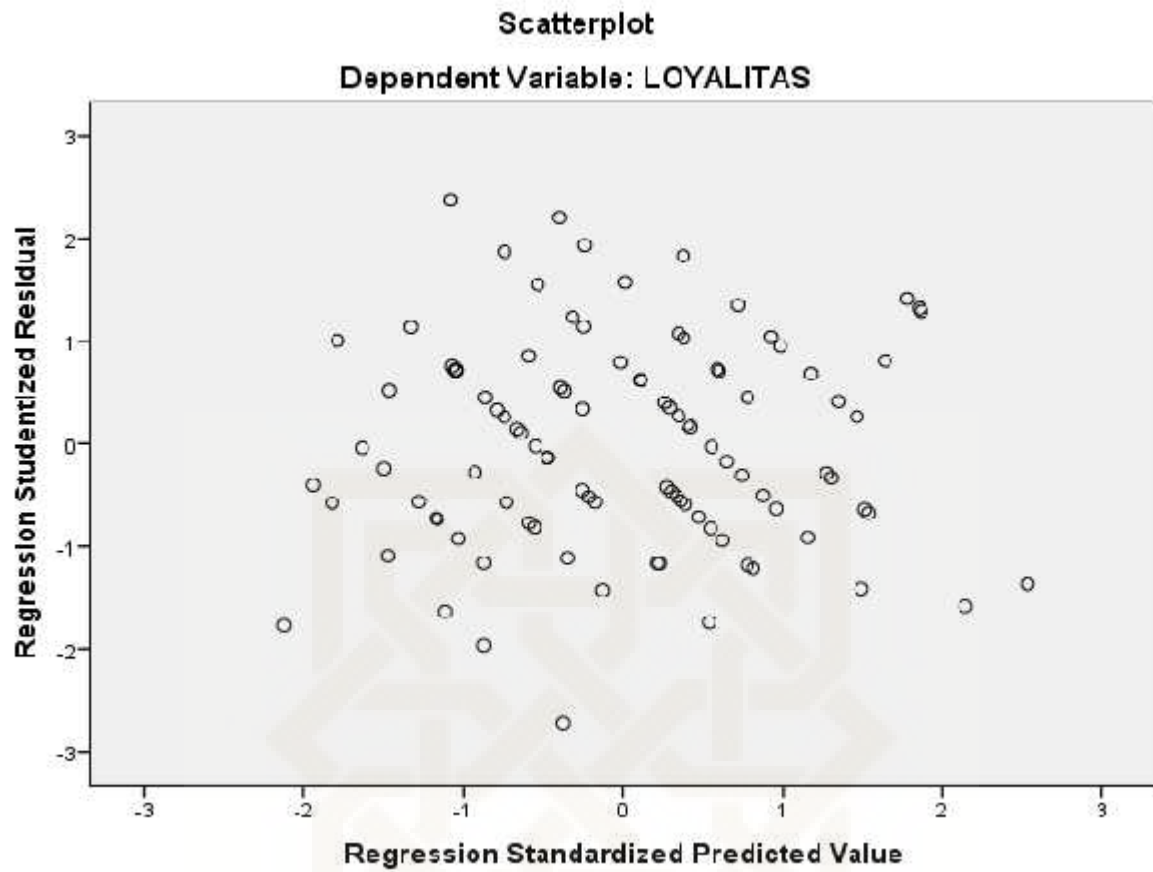
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | .676 | .514 | | 1.314 | .192 | | |
| PENGETAHUAN | .767 | .080 | .691 | 9.582 | .000 | .634 | 1.578 |
| SERVQUAL | -.199 | .140 | -.082 | -1.419 | .159 | .994 | 1.006 |
| NILAI | .221 | .085 | .186 | 2.589 | .011 | .637 | 1.570 |

a. Dependent Variable: LOYALITAS

Residuals Statistics^a

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|----------|---------|---------|----------------|-----|
| Predicted Value | 2.0533 | 4.8826 | 3.3433 | .60725 | 100 |
| Std. Predicted Value | -2.124 | 2.535 | .000 | 1.000 | 100 |
| Standard Error of Predicted Value | .043 | .169 | .081 | .023 | 100 |
| Adjusted Predicted Value | 2.1000 | 4.9353 | 3.3437 | .60771 | 100 |
| Residual | -1.11446 | .97851 | .00000 | .41350 | 100 |
| Std. Residual | -2.654 | 2.330 | .000 | .985 | 100 |
| Stud. Residual | -2.726 | 2.375 | .000 | 1.007 | 100 |
| Deleted Residual | -1.17608 | 1.01616 | -.00038 | .43276 | 100 |
| Stud. Deleted Residual | -2.824 | 2.435 | .000 | 1.016 | 100 |
| Mahal. Distance | .039 | 15.122 | 2.970 | 2.466 | 100 |
| Cook's Distance | .000 | .143 | .012 | .021 | 100 |
| Centered Leverage Value | .000 | .153 | .030 | .025 | 100 |

a. Dependent Variable: LOYALITAS



Lampiran 7

Profil Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Tamzis BMT cabang Bantul Yogyakarta

A. Nama dan Kedudukan

1. Profil

NAMA : Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baituttamwil TAMZIS, disingkat KJKS TAMZIS, dan untuk selanjutnya dalam peraturan ini disebut TAMZIS. Tamzis adalah organisasi ekonomi yang berwatak sosial yang dalam melaksanakan kegiatan usahanya mendasarkan diri pada prinsip syariah.

KEDUDUKAN: Tamzis berkedudukan di Kabupaten Wonosobo Propinsi Jawa Tengah Indonesia dan memiliki wilayah operasional di seluruh negara Indonesia.

B. Landasan

1. Landasan Ideal / Spiritual Sebagai Lembaga keuangan Syariah landasan Ideal Tamzis adalah Al-Qur'an dan Sunah.
2. Landasan Formal Tamzis merupakan lembaga formal yang Berbadan Hukum Koperasi yang oleh karenanya landasan hukum yang dipakai adalah Landasan hukum Koperasi Indonesia, yang meliputi:
 - a. UUD Undang - Undang Dasar 2002 atau Amandemen ke-4 UUD.45 Terutama Pasal 5 ayat(1),Pasal 20 ayat(1) Pasal 33
 - b. Undang-Undang No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian
3. Landasan Operasional
 - a. Kepmen No: 194 Tahun 1998 Tentang Juklak Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi.
 - b. Kepmen No: 91 Tahun 2004 Tentang Juklak Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah.
 - c. Fatwa DSN yang berkaitan dengan Lembaga Keuangan Syariah.
4. Landasan Kerja
 - a. AD
 - b. ART
 - c. Panduan Kerja Tamzis
 - d. Peraturan Perusahaan lainnya

C. Badan Hukum

1. Nomer Badan Hukum : 12277/B.H/VI/XI/1994 tgl 14 November 1994
2. NPWP : 1.606.549.2.524

D. Visi dan Misi

1. Visi

Tamzis memiliki Visi untuk menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang utama terbaik terpercaya

2. Misi

- a. Aktif melaksanakan pemerataan pembiayaan pada masyarakat, terutama pelaku ekonomi mikro.
- b. Membantu masyarakat mengembangkan ekonomi produktifnya;
- c. Mendidik masyarakat untuk jujur, bertanggungjawab, profesional, dan bermartabat;
- d. Menjaga kesucian ummat dari praktek riba yang menindas dan dilarang agama;
- e. Membangun dan mengembangkan sistem ekonomi yang adil, sehat dan bersih sesuai syariah;
- f. Menciptakan sistem kerja yang efisien dan efektif.

E. Sasaran

Tercapainya Tamzis sebagai lembaga keuangan syariah yang sehat, kuat dan besar, serta bersama dengan lembaga lain mampu menjamin terjadinya perputaran keuangan yang sehat dan merata terutama dari orang yang memiliki dana kepada orang yang membutuhkannya sebagaimana firman Allah "*Kaila Yaakuna Dulatan Bainal Aghniyai Minkum*" untuk itu sasaran Tamzis dijabarkan menjadi 3 sasaran yaitu: Syariah, Sehat dan Besar

1. Menjadi lembaga keuangan mikro yang Syariah
2. Menjadi lembaga keuangan mikro yang Sehat
3. Menjadi lembaga keuangan mikro yang Besar

F. Tanggung Jawab

Sesuai dengan AD/ART Tamzis, maka maju mundur dan perkembangan serta arah pelaksanaan organisasi Tamzis secara umum menjadi tanggungjawab pengurus, namun dalam pelaksanaan operasional harian pengurus memberikan mandat kepada manajemen dan atau direksi. Pemberian mandat tersebut beserta wewenang tugas dan tanggungjawab dituangkan dalam surat kontrak kerja, dimana manajemen dan atau direksi bertanggungjawab langsung kepada pengurus.

G. Permodalan

1. Modal yang disetor pada awal pendirian KJKS Tamzis berupa Simpanan Pokok, SimpananWajib dan Modal penyertaan.
2. Modal disetor pada KJKS Tamzis berupa modal tetap yang dipisahkan dari harta kekayaan KJKS Tamzis.
3. Modal disetor pada awal pendirian KJKS TAMZIS tidak boleh berkurang jumlahnya.

H. Penggunaan Nama

Nama KJKS TAMZIS digunakan secara konsisten pada papan nama, stempel serta kop surat yang digunakan dalam melakukan usahanya

I. Keanggotaan

Anggota KJKS TAMZIS adalah pemilik sekaligus pengguna jasa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian dan Peraturan Pemerintah Nomor 09 Tahun 1995 tentang Kegiatan Pelaksanaan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi serta Keputusan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. KJKS tamzis belum sepenuhnya menggunakan undang-undang perkoperasian no. 17 tahun 2012, sambil menunggu Peraturan Pemerintah dan peraturan pelaksanaan lainnya. Jumlah anggota Tamzis per tanggal 31 Desember 2012 tercatat 73.515 orang

J. Kantor Layanan

Sampai pertengahan tahun 2013 Tamzis memiliki 32 kantor layanan yang tersebar di empat provinsi yaitu Prov. Jawa tengah, Prov. Jawa Barat, Prov. DKI Jaya dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

K. Divisi Pelayanan.

1. Divisi Bisnis (Baituttamwil)

Produk Funding

- Simpanan
- Simpanan Mutiara
- Simpanan Mutiara Ibadah (haji, Umrah, Walimah)
- Simpanan Mutiara Pendidikan

2. Investasi Berjangka Mudharabah (Ijabah)

Produk Pembiayaan

- Pembiayaan Mikro syariah

- Pembiayaan ikhtiar utama syariah
 - Pembiayaan Talangan (Tamzis Fast service)
3. Divisi Maal dan Sosial Tamaddun (Baitulmaal)

Produk Penghimpunan dana (fundrissing):

- Zakat dari karyawan
- Zakat dari anggota
- Infaq
- Sadaqoh
- Wakaf Tunai

Pentasyarufan (penyaluran)

- Pembiayaan qordul hasan
- Bea siswa
- Pelatihan bagi anggota
- Edukasi ekonomi syariah
- Dana bergulir (pemberdayaan masyarakat)
- Penanggulangan Bencana alam.
- Tabungan Kurban.

4. Divisi Penjaminan - Baitutta'awun

Divisi yang beroperasi mirip asuransi dan hanya untuk keperluan internal dengan cara membackup pembiayaan anggota ketika usaha anggota terkena musibah. Misalnya kebakaran, meninggal dunia, kecelakaan yang menyebabkan cacat tetap. Taawun bertugas untuk membackup / melunasi sisa pembiayaan anggota tersebut.

L. Struktur Organisasi:

1. Susunan Pengurus

Ketua Pengurus : Ir. Saat Suharto

Ketua Bidang Pengawasan Organisasi : M. Teguh Ridwan

Ketua Bidang Pengawasan Usaha : Ir. H. Sholeh yahya

Ketua Bidang Pengawasan Syariah : H. Teguh Ridwan BA

Wakil Ketua Bidang Pengawasan Syariah : H. Habib Maufur

Sekretaris : Yusuf S.Ag

Bendahara : H. Aswandi DanoeA.S.Sos.MM

Wakil Bendahara : H. Subakdo

CURRICULUM VITAE

Nama : Zulfas Sa'adah
Alamat : Kebonan, RT.10/02 Jagalan, Banguntapan, Bantul 55192.
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 16 November 1990.
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Ayah : Tri Santosa Zaenuri
Ibu : Ponirah
Status Perkawinan : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat email : zulfaa.az@gmail.com

PENDIDIKAN

| TAHUN | |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1996-1997 | TK ABA Kleco |
| 1997-2003 | SD Muhammadiyah Kleco III |
| 2003-2006 | SMP N 1 Banguntapan |
| 2006-2009 | SMA N 2 Banguntapan |
| 2010 | Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Jurusan Keuangan Islam |