

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH
BMT BINA MARTABAT INSANI (BMI) YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Jogjakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

DISUSUN OLEH:

**ANESTI MARGARINA
00390307**

PEMBIMBING

- 1. H. SYAFIQ MAHMADAH HANAFLI, M.Ag.**
- 2. SUNARSIH, SE, M.Si.**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
JOGJAKARTA**

2007

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh makin banyaknya Baitul Maal wat Tamwil yang menawarkan produk jasa keuangan, sehingga menimbulkan bermacam persepsi dan pilihan serta kepuasan nasabah. Penelitian ini bermaksud untuk menguji bagaimana kualitas pelayanan, bagi hasil, lokasi serta kelengkapan produk secara individu maupun bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani.

Kepuasan nasabah diukur dengan memperhatikan jawaban kuisisioner responden terhadap item pertanyaan masing-masing variabel baik independent maupun dependent. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diartikan sebagai tata cara pengelola BMT memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Jumlah bagi hasil diartikan sebagai jumlah nominal penambahan uang dari jumlah uang yang diinvestasikan di BMT. Lokasi perusahaan yaitu letak di mana perusahaan itu beroperasi. Kelengkapan produk yaitu macam-macam produk yang ditawarkan kepada nasabah dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Pemilihan variabel tersebut dikarenakan dalam melakukan transaksi dengan BMT Bina martabat Insani, baik nasabah maupun BMT selalu dihadapkan pada kepentingan memperhatikan keempat faktor tersebut.

Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda yang pengujiannya menggunakan uji asumsi klasik regresi dan uji statistik. Terpenuhinya beberapa asumsi klasik pada persamaan yang dipakai dalam penelitian ini menunjukkan koefisien regresi pada model persamaan dapat dipakai untuk mengadakan analisis dan dapat menginterpretasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Hasil uji t-statistik menunjukkan bahwa masing-masing variabel secara individu, signifikan mempengaruhi kepuasan nasabah dengan probabilitas 0,000. Dan besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh Koefisien Beta. Pada uji F-statistik, semua variabel secara serentak dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan nasabah. Adapun besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh Koefisien determinasi R Square sebesar 0,763 yang berarti kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani mampu dijelaskan oleh empat variabel tersebut sebesar 76,3% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diuji dalam penelitian ini sebesar 23,7%.

H. SYAFIQ M. HANAFLI, S.Ag, M.Ag.

Dosen Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi
Saudari Anesti Margarina

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr., Wb.,

Setelah membaca, mengoreksi dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Anesti Margarina
NIM : 00390307
Judul : **“Analisis Kepuasan Nasabah BMT Bina Martabat Insani (BMI) Yogyakarta”**

Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Keuangan Islam, Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr., Wb.

Yogyakarta, 26 Syawal 1427 H
20 November 2006 M

Pembimbing I



H. Syafiq M. Hanafi, S.Ag, M.Ag
NIP: 150 282 012

SUNARSIH, SE. M.Si
Dosen Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi
Saudari Anesti Margarina

Kepada
Yth. Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr., Wb.,

Setelah membaca, mengoreksi dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Anesti Margarina
NIM : 00390307
Judul : **“Analisis Kepuasan Nasabah BMT Bina Martabat Insani (BMI) Yogyakarta”**

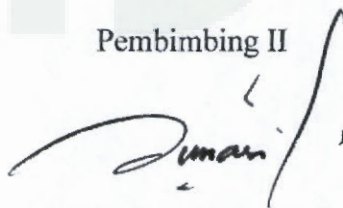
Sudah dapat diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana strata satu dalam Keuangan Islam, Fakultas Syariah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr., Wb.

Yogyakarta, 26 Syawal 1427 H
20 November 2006 M

Pembimbing II



Sunarsi, SE, M.Si.
NIP: 150 292 259

PENGESAHAN

Skripsi berjudul

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH
BMT BINA MARTABAT INSANI (BMI) YOGYAKARTA**

Yang disusun oleh:

Anesti Margarina
NIM. 00390307

Telah dimunaqasahkan di depan sidang munaqasah pada hari Selasa tanggal 26 Februari 2007 M dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Yogyakarta, 26 Februari 2007 M
11 Robiul Awwal 1428 H



Panitia Sidang Munaqasah

Ketua Sidang

Muyassarotussholichah, S.Ag. SH. M.Hum
NIP. 150291023

Sekretaris Sidang

Muyassarotussholichah, S.Ag. SH. M.Hum
NIP. 150291023

Pembimbing I

H. Syafiq M. Hanafi, S.Ag. M. Ag.
NIP: 150 282 012

Pembimbing II

Sunarsih, SE., M.Si.
NIP: 150 292 259

Penguji I

H. Syafiq M. Hanafi, S.Ag. M. Ag.
NIP: 150 282 012

Penguji II

Joko Setyono, SE., M. Si.
NIP. 150321647

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anesti Margarina
NIM : 00390307
Jurusan-Prodi : Muamalah-Kuangan Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Nasabah BMT Bina Martabat Insani (BMI) Yogyakarta adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari pada karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebut dalam footnote dan daftar pustaka. Dan apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

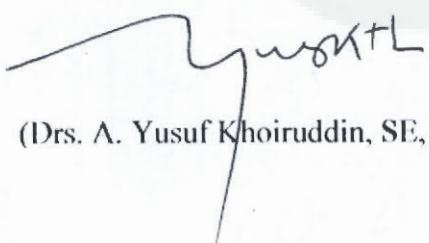
Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimklumi.

Yogyakarta, 26 Syawal 1427 H
20 November 2006 M

Mengetahui,

Ka. Prodi Keuangan Islam

Penyusun


(Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si)


(Anesti Margarina)

MOTTO

كنتم خير امة اخرجت للناس تامرون بالمعروف وتتهون
عن المنكر وتؤمنون بالله

“Kamu adalah umat yang terbaik yang dilahirkan untuk manusia, menyuruh kepada yang ma’ruf dan mencegah dari yang munkar dan beriman kepada Allah.”(QS. Ali ‘Imran (3): 110).

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.¹

¹ An-Nisa (4): 58

PERSEMBAHAN

*Sujud Syukur Hanya PadaMu Ya Rabb
Atas Iradah dan HidayahMu*



*Teruntuk:
Yang tercinta
Bapak Tercinta
Ibu Tercinta
Suamiku dan Anaku Tersayang
&
Almamaterku
Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam penelitian ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 150 tahun 1987 dan no. 05436/U/1987. Secara garis besar uraiannya sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Sā	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ḥā'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Ẓāl	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	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 bawa
ظ	ẓā'	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain'....	Koma terbalik
غ	Gain	g	Ge
ف	Fā'	f	Ef
ق	Qāf	q	Qi
ك	Kāf	k	Ka
ل	lām	l	El
م	mim	m	Em
ن	Nūn	n	En
و	wāwu	w	We
ه	Hā'	h	Ha
ء	hamzah	...''...	Apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ي	Yā'	y	ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	a	a
ـِ	Kasrah	i	i
ـُ	Ḍammah	u	u

Contoh:

كتب - kataba

يذهب - yaḏhabu

سئل - Su'ila نكر - zukira

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ...ى	Fathah dan ya	ai	a dan i
أ...و	Fathah dan wawu	au	a dan u

Contoh:

كيف - kaifa

هول - haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat atau huruf, transliterasinya berupa huruf atau tanda:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
آ...ا...ى	Fathah dan alif atau alif Maksūrah	ā	a dengan garis di atas
آ...ى	Kasrah dan ya	i	i dengan garis di atas
أ...و	dammah dan wawu	ū	u dengan garis di atas

Contoh:

قال - qāla

قيل - qīla

رمى - ramā

يقول - yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

1. Ta' Marbutah hidup

Ta' marbutah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah (t).

2. Ta' Marbutah mati

Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah (h).

Contoh: طلحة - Ṭalḥah

3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang "al" serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha/h.

Contoh: روضة الجنة – raudāh al-Jannah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda syaddah, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh: ربنا – rabbanā

نعم – nu'imma

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu "ال". Namun, dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya yaitu "al" diganti huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh: الرجل – ar-rajulu

السيدة – as-sayyidatu

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Bila diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan tanda sambung (-).

Contoh: القلم – al-qalamu

الجلال – al-jalālu

البيدع – al-badi'u

G. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di depan, hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شيء – syai'un	أمرت – umirtu
النوء –an-na'u	تأخذون –ta'khuzūna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh: وان الله لهو خير الرازقين - Wa innallāh lahuwa khairur-rāziqin

- I. Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf tetap harus awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.
- J. Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur alhamdulillah kepada Allah yang telah memberikan limpahan rahmat serta anugrah, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Analisis Kepuasan Nasabah BMT Bina Martabat Insani (BMI) Yogyakarta”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari berbagai kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu segala kritik dan masukan dari para pembaca akan penulis terima dengan senang hati.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. H. Malik Madany, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. A. Yusuf Khoiruddin, SE, M.Si, selaku Ka. Prodi Keuangan Islam.
3. Bapak H. Syafiq M. Hanafi, S.Ag, M.Ag, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Ibu Sunarsih, SE, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan koreksi atas penulisan skripsi ini.
5. Pembimbing Akademik penulis selama mencari ilmu di Prodi KUI ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Prodi KUI yang telah memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam penyelesaian skripsi ini dan semoga bermanfaat untuk masa depan.

7. Para Nasabah dan staff BMT BMI Yogyakarta memberikan informasi untuk penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu sekeluarga yang telah menyemangati.
9. Suamiku tercinta yang selalu sabar menanti dan memberikan motivasi sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai
10. Si kecil, Bunda jadi lebih bersemangat atas kehadiranmu.
11. Teman-teman KUI'00 kekompakan dan kebersamaan kita tidak akan terlupakan.
12. Semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin untuk disebutkan satu persatu.

Akhirnya dengan segala kekurangan dan kelemahan yang ada, Penyusun berharap mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr., Wb.

Yogyakarta, 26 Syawal 1427 H
20 November 2006 M

Penyusun,

(Anesti Margarina)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Kerangka Teoretik	6
E. Telaah Pustaka.....	9
F. Hipotesis	11
H. Metode Penelitian	12
I. Sistematika Pembahasan	23

BAB II: LANDASAN TEORI.....	25
A. Teori Pemasaran	25
1. Pengertian Pemasaran	25
2. Konsep Pemasaran.....	25
B. Perilaku Konsumen	26
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	26
2. Teori Perilaku Konsumen.....	27
C. Kepuasan Konsumen.....	32
1. Pengertian Kepuasan Konsumen	32
2. Pengertian Harapan Pelanggan	32
3. Perspektif Psikologi dan Kepuasan Pelanggan.....	32
4. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	39
D. Teori Kepuasan Dalam Ekonomi Islam.....	49
E. Pemasaran Produk BMT Dalam Islam	50
BAB III: GAMBARAN UMUM BMT BMI.....	53
A. Pengertian BMT dan Sejarah Berdirinya BMT BMI.....	53
1. Pengertian BMT.....	53
2. Sejarah Berdirinya BMT BMI	54
B. Visi dan Misi BMT BMI.....	56
1. Visi.....	56
2. Misi	56
C. Produk dan Pola Operasional.....	56

1. Baitul Maal	56
2. Baitul Tanwil	57
D. Strategi BMT BMI Untuk Meraih Dana.....	61
E. Struktur Organisasi BMT BMI	63
F. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BMT BMI.....	66
G. Deskripsi Data Penelitian.....	68
BAB IV: ANALISIS dan PEMBAHASAN	
A. Analisis Kuantitatif	72
1. Uji Validitas Instrumen.....	72
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	75
3. Uji Asumsi Regresi.....	76
4. Hasil Analisis Regresi Berganda	80
5. Pengujian Hipotesis	83
B. Interpretasi Hasil Penelitian.....	87
BAB V: PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN	
I. Daftar Terjemah.....	I
II. Biografi Tokoh.....	III
III. Olah Data	V
IV. Curriculum Vitae	XIX
V. Angket Penelitian.....	XIX

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Produk Pengumpulan Dana	62
3.2	Produk Penyaluran Dana	62
3.3	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
3.4	Distribusi Responden Berdasarkan Umur	66
3.5	Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
3.6	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	70
3.7	Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	71
4.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan	72
4.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Bagi Hasil	73
4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Lokasi	73
4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Kelengkapan Produk	74
4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Nasabah	75
4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independent	75
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependent	76
4.8	Model Summary	77
4.9	Hasil Uji Multikolinieritas	79
4.10	Hasil Uji Regresi Berganda	80
4.11	Uji t Koefisien Regresi Secara Individu	83
4.12	Uji t Koefisien Regresi Secara Bersama-sama	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
4.1 Hasil Uji Normalitas.....	77
4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	78



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia sesungguhnya bisa mendatangkan hikmah bagi umat Islam di negeri ini untuk lebih serius menawarkan lembaga keuangan alternatif dalam kancah perekonomian, termasuk lembaga keuangan Islam seperti perbankan, asuransi, dan *Baitul Maal Wat Tamwill* (BMT). BMT merupakan sebuah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip Islam dalam bentuk koperasi serba usaha yang didalamnya mencakup dua jenis kegiatan sekaligus, yaitu kegiatan *Baitul Maal* yang mengutamakan kegiatan-kegiatan kesejahteraan dan menyalurkan dana umat yang berupa zakat, infaq, sadaqoh (ZIS) bersifat non komersial sedangkan *Baitul Tamwill* yang melakukan menghimpun dana dari anggota, umat dan memeberikan pembiayaan bagi usaha produktif dan menguntungkan (*profit*).¹

Dengan jumlah BMT yang semakin meningkat, menyebabkan persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar semakin tajam. Munculnya pemikiran yang mengarah pada pemasaran yang tidak pernah terlepas dari persaingan mendorong para pengelola BMT untuk berorientasi pada nasabah dan menciptakan nilai tambah yang lebih baik dibandingkan pesaingnya,

¹ Tim Pinbuk, *Paradigma Baru Ekonomi Kerakyatan Sistim Syari'ah*, cet ke-1 (Jakarta : CV Alfa Grafika, 2000), hlm .182.

karena mereka selalu berharap agar BMT yang mereka kelola dapat terus berkembang.

BMT harus memiliki manajemen strategi yang baik untuk memenangkan persaingan tersebut, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, pelayanan yang cepat, dan memuaskan.

Kemampuan BMT dalam memberikan kepuasan kepada nasabahnya harus selalu ditingkatkan, hal ini mengingat kondisi masyarakat yang senantiasa berubah dinamis. Hal-hal yang saat ini mampu memberikan kepuasan belum tentu di waktu yang akan datang masih tetap memberikan kepuasan. Jadi, BMT harus mampu melakukan peningkatan kemampuannya dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menanggapi dinamika perubahan yang terjadi di masyarakat.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Namun dalam bidang pemenuhan jasa, kepuasan nasabah lebih tercipta sebagai hasil dari kualitas jasa yang diberikan pada konsumen.²

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya adalah, pertama : jumlah bagi hasil yang diartikan sebagai jumlah nominal penambahan uang dari jumlah uang yang ditabung. Kedua, kualitas

² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronni A Rusli, dan Benyamin Mohan (Jakarta : Prenhalindo, 1997), hlm.36.

pelayanan yaitu tata cara pengelola BMT memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Ketiga, kelengkapan produk yaitu macam-macam produk yang ditawarkan kepada nasabah dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Keempat, lokasi perusahaan, yaitu letak di mana perusahaan itu beroperasi.

Jumlah nasabah BMT Bina Martabat insani samapai dengan akhir Juni 2005 ini mencapai kurang lebih 1500 nasabah, yang sebagian besar mereka ikut produk Si Relat (Simpanan Suklarelat Lancar). Produk ini banyak diminati oleh para nasabah karena produk ini sangat terjangkau oleh seluruh kalangan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, karena dalam produk Si Relat ini nasabah bebas menyeter dan menarik dana setiap saat. Produk Si Relat ini dijalankan dengan akad *Wadiah yad Dhomanah*, yaitu akad antara pemilik uang dengan BMT atas sejumlah uang, dimana atas ijin pemilik, BMT akan mengelola uang tersebut. Selain produk Si Relat, ada juga produk-produk yang lain seperti Si Suka, Si Mapan Sejatera, Si Qurban, Si Haji, Sidik Amal dan juga produk-produk pembiayaan seperti *Mudharabah*, *Musyarakah*, BBA, dan *Murabahah*.³

Dalam kondisi persaingan yang ketat sekarang ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh sebuah perusahaan / lembaga yang bergerak dalam bidang jasa termasuk lembaga keuangan *Baitull Maal Wat Tamwill*. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para nasabah dan perusahaan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

³ Hasil observasi obyek penelitian pada tanggal 7 Juli 2005.

Pada produk berupa barang, tingkat kepuasan pelanggan dapat dinilai dari mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.⁴ Tidak berbeda jauh dengan jasa, aspek mutu ini bisa diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu jasa. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu :⁵

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya / bekerjanya proses bisnis
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).

BMT Bina Martabat Insani (BMI) sebagai sebuah lembaga keuangan syari'ah yang baru satu setengah tahun berdiri, sekiranya penting untuk menganalisis kepuasan nasabahnya untuk keberlangsungan jalannya perusahaan yang lebih baik untuk kedepan dengan memahami apa yang diharapkan nasabah.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan untuk memperjelas arah penelitian, sebagai pokok masalah dalam penelitian ini adalah :

⁴ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT Rineka cipta, 1997), hlm.2

⁵ *Ibid*, hlm. 3

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah?
2. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh lokasi terhadap kepuasan nasabah?
4. Bagaimana pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan nasabah?

C. Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel independen yaitu variabel yang terikat dengan variabel lain dan satu variabel dependen atau variabel bebas. Adapun yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan jumlah bagi hasil, kelengkapan produk, dan lokasi perusahaan. Sedangkan satu variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a) Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
- b) Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
- c) Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh lokasi perusahaan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
- d) Untuk menjelaskan bagaimana pengaruh kelengkapan produk terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan bagi instansi antar lembaga terkait maupun lembaga pembina perbankan untuk menyusun berbagai program guna meningkatkan upaya pengembangan Lembaga Keuangan Syariah.
2. Sebagai bahan pertimbangan bagi BMT BMI dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap nasabah terutama pimpinan harus memperhatikan hal-hal atau atribut apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan agar mereka merasa puas.

E. Kerangka Teori

Kepuasan nasabah merupakan bagian dari konsep pemasaran yang menyatakan bahwa kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomi dan sosial bagi kelangsungan hidup perusahaan.⁶

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapan-harapannya.⁷ Titik beratnya adalah kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk atau jasa, dapat diterapkan dalam penilaian terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat. Faktor-faktor tertentu yang bisa

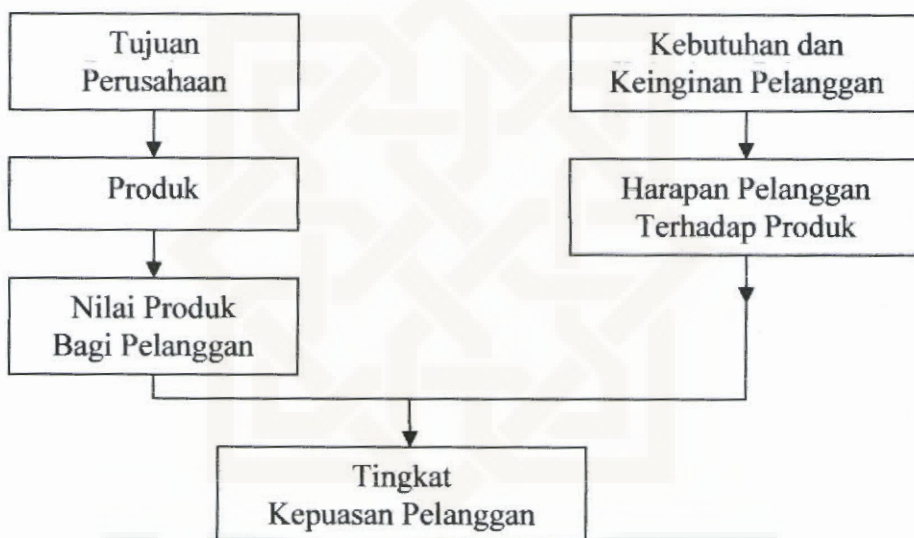
⁶ Basu Swastha dan T. Hani Handoko, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta; Liberty, 1987), hlm. 5.

⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, cet.1 (Yogyakarta: Andi Offset, 1997), hlm. 24.

digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan yaitu yang bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk atau jasa.⁸

Gambar 1.1

Konsep Kepuasan Pelanggan



Tingkat kepuasan seseorang terhadap sesuatu merupakan cerminan nilai guna sesuatu tersebut. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan (nasabah) bermula dari penetapan kebutuhan dan keinginan pelanggan terkait dengan produk yang akan dikonsumsi. Kebutuhan tersebut akan menimbulkan harapan yang akan disinkronkan dengan apa yang sesungguhnya terjadi dan apa sesungguhnya yang ia rasakan. Kepuasan nasabah terhadap produk merupakan cerminan dari nilai guna produk yang termanifestasikan dalam kualitas pelayanan, bagi hasil, lokasi dan kelengkapan produk.

⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, hlm. 25.

Kepuasan pelanggan (nasabah) terhadap faktor yang mempengaruhinya tercermin dalam kualitas pelayanan yang prima dan memuaskan, bagi hasil yang tinggi, lokasi yang mudah dijangkau dan kelengkapan produk yang mampu memenuhi segala kebutuhan nasabah.

Kualitas pelayanan yang baik adalah memberikan kepuasan kepada nasabah atau konsumen. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Secara definitif, bagi hasil (*profit sharing*) merupakan distribusi beberapa bagian laba baik dalam bentuk, bonus, uang tunai periodik yang didasarkan pada laba perolehan periode tertentu.⁹ Lokasi merupakan bagian dari aksesibilitas wilayah dalam kamus ilmiah populer mempunyai arti yaitu hal dapat didekati (dicapai).¹⁰

Islam memandang bahwasanya sifat manusia yang cenderung tidak pernah puas atas apa yang diperoleh, sehingga tidak ada yang disebut dengan kepuasan mutlak atau pasti. Oleh karena itu, kepuasan yang ada sekarang ini hanya usaha yang dilakukan semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik bagi nasabah maupun konsumen.

Kepuasan nasabah hanya dapat didapatkan dengan tersedianya aspek-aspek pendorong kepuasan tersebut. Hal ini dapat diwujudkan dengan

⁹ Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil di Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2001), hlm. 22-23.

¹⁰ Pius A Partanto dan M. Dahlan, *Kamus Ilmiah Populer* (Surabaya: Arkola, 1994), hlm.16.

keseepakatan bersama, dengan suatu usulan, penerimaan, penjualan yang sempurna. Sebagaimana firman Allah:¹¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

F. Telaah Pustaka

Penelitian yang pernah penyusun jumpai yang berkaitan dengan kepuasan nasabah antara lain : *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Ghifari Yogyakarta*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Ghifari Yogyakarta dan mengetahui perbedaan tingkat kepuasan nasabah terhadap atribut BMT Ghifari yang meliputi : kualitas pelayanan, dan kelengkapan produk berdasarkan karakteristik nasabah. Dari data tersebut diperoleh bahwa adanya perbedaan tingkat kepuasan terhadap atribut BMT Al-Ghifari berdasarkan umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan, dan secara garis besar nasabah BMT Al-Ghifari yang terpilih menjadi responden mengatakan bahwa mereka puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan BMT Al-Ghifari.¹²

Studi lain yang berkaitan dengan kepuasan nasabah yaitu : Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sikap Konsisten Menjadi Nasabah BMT

¹¹ An-Nisa' (4): 29.

¹² Siti Maryam, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan, (Yogyakarta : STIS, 2000), hlm.138-139

Dana Syari'ah dan BMT Artha Mulia Insani Yogyakarta. Permasalahan pada penelitian ini adalah mengungkap tentang kepuasan nasabah BMT Dana Syari'ah dan BMT Artha Mulia Insani Yogyakarta dan mencari ada atau tidaknya hubungan kepuasan nasabah terhadap sikap konsisten menjadi nasabah pada BMT Dana Syari'ah dan BMT Artha Mulia Insani Yogyakarta.

Hasil penelitian menunjukkan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada BMT Dana Syari'ah adalah fasilitas dengan jumlah prosentase responden sebanyak (61 %), sedangkan pada BMT Artha Mulia Insani menunjukkan para nasabah yang merasa puas dengan produk yang bervariasi. Hal ini terbukti dengan jumlah prosentase responden sebanyak (74 %). Setelah dilakukan analisis koefisien korelasi yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah dan sikap konsisten pada BMT Dana Syari'ah dan BMT Artha Mulia Insani Yogyakarta.¹³

Kemudian penelitian lain yang berkaitan dengan kepuasan nasabah adalah Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan Mudharabah di BMT Al-Falah Kecamatan Ceper Kabupaten Klaten. Yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah apakah faktor jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil, dan pemahaman tentang BMT mempunyai pengaruh yang positif dan

¹³ Sri Mahoni, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sikap Konsisten Menjadi Nasabah BMT Dana Syariah dan BMT Artha Mulia Insani Yogyakarta*, Skripsi tidak dipublikasikan, (Yogyakarta : STIS, 2003), hlm.99

signifikan terhadap kepuasan nasabah serta faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan deskripsi penelitian yang ada kepuasan nasabah menunjukkan pada tingkat sedang dengan prosentase sebesar 55,2 %, yaitu dari 87 responden, 48 responden merasa puas terhadap bagi hasil yang mereka terima karena faktor jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil maupun pemahaman terhadap BMT. Kemudian, berdasarkan analisis kuantitatif koefisien determinasi pada bagian *Adjusted R square* menunjukkan angka sebesar 0.715. Hal ini menunjukkan bahwa 71.5 % kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor jumlah bagi hasil, cara perhitungan bagi hasil dan pemahaman BMT, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.¹⁴

G. Hipotesis

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
2. Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
3. Lokasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
4. Kelengkapan produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.

¹⁴ Nurul Sangadah, *Analisis Beberapa faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan mudharabah di BMT Al-falah Kec. Ceper kab.Klaten*, skripsi tidak dipublikasikan (Yogyakarta : UIN Sunan Kalijaga 2004), hlm.79.

H. Metode Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta yang berjumlah 700 orang..

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁵ Sampel dalam penelitian ini adalah 70 orang.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling*, karena peneliti mencampur subjek-subjek didalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Metode *Simple Random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel dilakukan dengan cara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.¹⁶ Dengan demikian maka peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung : CV Alfabeta, 2003). hlm 79

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm 74.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber atau tempat dimana penulis mengadakan penelitian (Nur Indrianoro, 1999 : 146). Data primer dalam penelitian ini berupa data-data yang berasal dari jawaban atas kusioner.
2. Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari sumber lain di luar objek penelitian melalui studi kepustakaan untuk memperkuat landasan teori maupun sebagai rujukan dalam mempelajari penelitian yang telah dilakukan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa informasi dari hasil wawancara, dokumentasi yang dipakai untuk menggambarkan perusahaan.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, yaitu proses-proses pengamatan dan ingatan.¹⁷ Metode observasi dipergunakan agar pokok permasalahan yang ada dapat diteliti secara langsung pada BMT BMI baik secara formal maupun non formal, sehingga tidak menutup kemungkinan adanya berbagai fenomena baru dalam proses penelitian yang diamati.

¹⁷ *Ibid.*, hlm.138.

b. Wawancara

Yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan berbagai pertanyaan secara langsung kepada responden¹⁸. Dalam hal ini wawancara ditujukan kepada nasabah BMT BMI dan para pengelola BMT sebagai salah satu pendukung dalam memperkuat validitas yang sangat dibutuhkan.

c. Kuisisioner (angket)

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya¹⁹. Dalam hal ini yang menjadi responden adalah nasabah BMT Bina Martabat Insani, baik itu nasabah simpanan maupun nasabah pembiayaan.

6. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan :

a. Analisis Kualitatif

Yaitu dengan cara menganalisis data tanpa mempergunakan perhitungan angka-angka melainkan menggunakan sumber informasi yang relevan untuk memperlengkap data yang penyusun inginkan.

b. Analisis Kuantitatif

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan

¹⁸ *Ibid*, hlm 74

¹⁹ *Ibid*, hlm 135

program SPSS For Windows. Data kuantitatif ini juga berdasar pada angket kuisioner merujuk pada skor nilai setiap item pertanyaan.²⁰ Data yang dikumpulkan pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi yang dipergunakan untuk memperkirakan dan memperhitungkan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap kejadian lain. Penggunaan analisis ini berkenaan pula dengan studi ketergantungan dari variabel terikat pada variabel bebas, dengan tujuan untuk memperkirakan dan meramalkan nilai rata-rata dari variabel dependent jika nilai variabel independen sudah ditentukan.

Sedangkan untuk mendapatlan hasil penelitian yang valid dan reliabel, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap varibel tersebut.

1) Uji Validitas

Penentuan validitas untuk mengetahui apakah data-data yang diperoleh dengan penggunaan alat (instrumen) dapat menjawab tujuan penelitian dilakukan dengan melihat koefisien *Item Total Correlation*.

Penghitungannya mengkonsultasikan tabel r dengan berdasar tarif signifikasi 5% dan df :jumlah responden-2, maka akan ditemukan harga r_{hitung} , jika r_{hitung} pada nilai *Item Total Correlation*

²⁰ Mudrajat Kuncorom *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis Dan Ekonomi* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001), hlm. 91-92

dan *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari r_{tabel} maka dikatakan valid dan reliabel begitu pula sebaliknya.

Untuk menguji instrumen yang digunakan valid atau tidak, dengan menggunakan responden sebanyak 30 orang responden yang diambil dari populasi.. Dalam pengujian ini koefisien korelasi kritis diperoleh dari tabel distribusi r dengan derajat bebas $(N-2) = 30-2 = 28$ dan taraf signifikansinya sebesar 5% diperoleh nilai $r_{\text{tabel}} = 0.3610$.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukuran dapat memberikan hasil yang reliabel apabila dilakukan dalam waktu yang berbeda pada obyek yang sama. Hasil penelitian yang reliabel adalah apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.²¹

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi responden dalam memberikan jawaban sehingga kesungguhan dari responden dapat dipercaya dengan kata lain pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur dapat memberikan hasil yang konsisten apabila dilakukan pengulangan.

Untuk mengetahui apakah data yang diperoleh reliabel atau tidak dapat dilakukan dengan koefisien rumus *alpha* yang

²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, hlm. 267

ditetapkan sebesar 5 % atau 0,05 artinya apabila α kurang dari 0,05 maka instrumen yang digunakan tidak reliabel, dan apabila α lebih atau sama dengan 0,05 maka instrumen yang digunakan reliabel.

Penghitungannya mengkonsultasikan tabel r dengan berdasar tarif signifikansi 5% dan df : jumlah responden-2, maka akan ditemukan harga r_{hitung} , jika r_{hitung} pada nilai *Item Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari r_{tabel} maka dikatakan valid dan reliabel begitu pula sebaliknya.²²

Untuk menganalisis data kuantitatif digunakan alat analisis Regresi Linier Berganda. Namun sebelum menggunakan Regresi Berganda, data tersebut harus diuji keabsahannya dengan menggunakan Uji Asumsi Klasik Regresi Berganda sebagai berikut :

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang akan dianalisis memiliki distribusi normal. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.²³

²² Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2000), hlm. 131

²³ *Ibid*, hlm. 212

2) Uji Heterokedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mendeteksi adanya heterokedastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik dengan ketentuan :²⁴

- a) Jika pola tertentu atau titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur maka telah terjadi heterokedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3) Uji Multikolinearitas

Dalam pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi maka terjadi multikolinearitas. Jadi, model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.²⁵ Multikolinieritas sering diduga ketika mempunyai VIF (*Variance Inflation Factor*) sekitar angka 1 dan kurang dari 10. Sedangkan angka *Tolerance* mendekati angka 1.

²⁴ Singgih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2001) hlm 208-210

²⁵ *Ibid*, hlm. 203.

4) Uji Autokorelasi

Yaitu korelasi antara sesama urutan pengamatan dari waktu ke waktu. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk memeriksa adanya autokorelasi dengan memakai uji *Durbin watson*, dengan kriteria sebagai berikut :

- DW di bawah 2 berarti ada autokorelasi positif
- DW diantara 2 sampai + 2 berarti tidak ada autokorelasi
- DW diatas + 2 berarti ada autokorelasi negatif.²⁶

Setelah memenuhi uji Asumsi Klasik, maka data dioleh dengan menggunakan uji Regresi Linier Berganda. Model regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi dari variabel x_1

b_2 = Koefisien regresi dari variabel x_2

b_3 = Koefisien regresi dari variabel x_3

x_1 = Kualitas Pelayanan

x_2 = Bagi Hasil

x_3 = Lokasi Perusahaan

²⁶ *Ibid*, hlm. 219.

x_4 = Kelengkapan Produk

ε = Standar deviasi

Regresi berganda mencakup pula beberapa uji di dalamnya antara lain :

1) Uji F Statistik (Uji hipotesis 1)

Uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh suatu variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Adapun langkah-langkahnya adalah penelitian sebagai berikut :

a) Merumuskan hipotesis penelitian yaitu :

1) $H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = 0$ yang berarti tidak ada pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.

2) $H_0 \neq b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ yang berarti ada pengaruh signifikan secara bersama-sama variabel bebas terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.

b) Menentukan *level of significant*

Pengujian uji F atau variasinya dengan membandingkan F hitung dengan F table derajat signifikan 95% ($\alpha = 5\%$) df (k) :
(n-k-1)

c) Menentukan F hitung, dengan menggunakan rumus :

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (N - K - 1)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien determinan

K = Jumlah variabel bebas

N = jumlah populasi

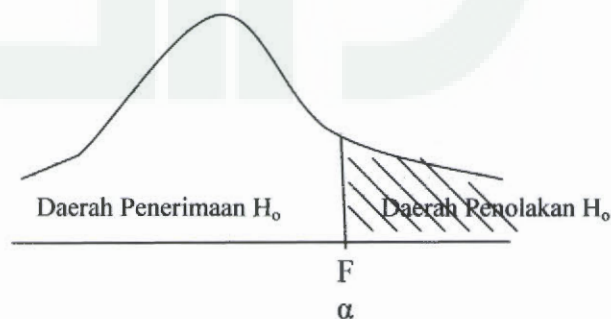
d) Kriteria pengujian

Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

- 1) $F_h > F_t$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya secara bersama-sama ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
- 2) $F_h \leq F_t$ maka H_0 diterima dan menolak H_a , artinya secara bersama-sama tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.

Atau dapat dijelaskan dengan melihat gambar dibawah ini :

Gambar 1.1
Daerah Penerimaan dan penolakan hipotesis
Dengan tingkat kesalahan 5%



2) Uji t-statistik

Uji - t (t test) digunakan untuk menguji hipotesis yang mempunyai pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat

secara parsial. Langkah-langkah yang dilakukan dalam uji t-statistik adalah :

a) Merumuskan hipotesis penelitian yaitu :

- 1) $H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = 0$ yang berarti tidak ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
- 2) $H_0 \neq b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$ yang berarti ada pengaruh signifikan secara parsial variabel bebas terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.

b) Menentukan *level of significant*

Pengujian uji t atau variasinya dengan membandingkan t hitung dengan t tabel derajat signifikan 95% ($\alpha = 5\%$) df (k) : (n-k-1).

c) Menentukan t hitung, dengan menggunakan rumus

$$t = \frac{b - \beta}{Sb}$$

dimana :

b = koefisien estimasi variabel

β = koefisien beta awal

Sb = standar deviasi

d) Kriteria pengujian

Penelitian ini menggunakan pengujian dua sisi.

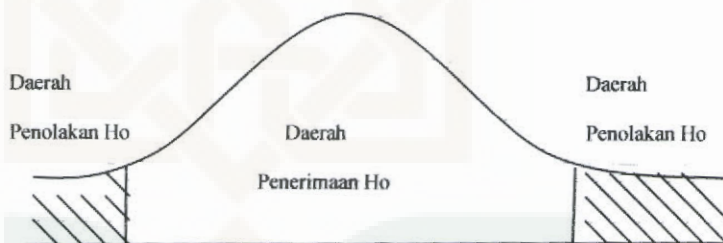
Dalam penelitian ini digunakan α sebesar 5%.

Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

- 1) $t_h < -t_t$ atau $t_h > t_t$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a , artinya secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.
- 2) $-t_t \leq t_h \leq t_t$ maka H_0 diterima dan menolak H_a , artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta.

Atau dapat dijelaskan dengan melihat gambar dibawah ini :

Gambar 1.2
Daerah Penerimaan dan penolakan hipotesis
Dengan tingkat kesalahan 5%



3) Uji Koefisien Beta (β)

Untuk membuktikan dan mengetahui variabel yang paling mempengaruhi kinerja karyawan, digunakan uji koefisien beta (β). Uji koefisien beta (β) ini digunakan juga untuk menguji atau membuktikan kebenaran hipotesis dua penelitian ini.

I. Sistematika Pembahasan

Pembahasan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, setiap bab terdiri dari sub bab, yaitu:

Bab pertama, merupakan pendahuluan. Pendahuluan dimaksudkan untuk mengantarkan isi skripsi secara keseluruhan mengenai latar belakang

munculnya masalah dan pokok masalah. Pendahuluan juga menyangkut metode penelitian berupa langkah-langkah yang dilakukan untuk memecahkan masalah.

Konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan dalam menjawab masalah penelitian diletakan pada Bab dua. Bab ini dimaksudkan untuk mencari teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian dan bagaimana semestinya permasalahan yang akan diteliti diperlakukan dalam sebuah teori.

Bab ketiga, karena penelitian ini berupa penelitian lapangan, maka akan digambarkan kondisi umum obyek penelitian. Bab ini secara khusus mengupas tentang BMT Bina Martabat Insani baik sejarah, pertumbuhan dan perkembangannya. Bab ini dimaksudkan agar peneliti memahami dengan lengkap obyek penelitiannya..

Bab keempat, berisi tentang analisa data dan hasil pembahasannya. Analisis data yang diuraikan adalah analisis dari rumusan masalah, baik itu berupa data kualitatif maupun data kuantitatif.

Bab kelima, pada bab ini akan dipaparkan mengenai kesimpulan penulis terhadap hasil penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta telah terbukti mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini berarti nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan karena kualitas pelayanan BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta sesuai dengan standar kepuasan nasabah,
2. Bagi hasil tabungan dan pembiayaan di BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta terbukti mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah memandang, bagi hasil yang diberikan BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta untuk pembiayaan tidak memberatkan, begitu pula untuk bagi hasil atau bonus simpanan, BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta mampu memberikan tepat waktu dan tidak mengecewakan nasabah.
3. Lokasi BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta terbukti mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Lokasi dinilai nasabah mudah diakses oleh nasabah dan memenuhi unsure-unsur kenyamanan serta keamanan nasabah.
4. Kelengkapan produk BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta terbukti mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Nasabah menilai BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta memiliki produk yang lengkap, memenuhi semua kebutuhan nasabah, mudah dipahami serta diminati.
5. Pengaruh bagi hasil dinilai paling dominan dibanding dengan pengaruh variabel lain, hal ini dikarenakan pada umumnya nasabah membandingkan

dengan bagi hasil di BMT lain. Kesimpulan dari perbandingan tersebut, bagi hasil di BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta sesuai dengan harapan nasabah.

B. Saran-saran

1. Perlu ada peninjauan ulang mengenai persentase bagi hasil meski telah memuaskan, sehingga transaksi dapat dioptimalkan. Kelengkapan produk, khususnya akad dan form pembiayaan lebih diperjelas, sehingga nasabah dapat dengan mudah memahami.
2. pihak BMT Bina Martabat Insani Yogyakarta harus lebih memperhatikan pelaksanaan transaksi pembiayaan agar lebih dekat dengan syariah dan memperhatikan kelayakan pendirian BMT agar senantiasa mudah diakses nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Quran

Departemen Agama, *Al-Quran dan Terjemahnya*, Surabaya; Mahkota, 1998

B. Kelompok Fiqh dan Usul Fiqh

Afzalurrahman, *Muhammad Sebagai Seorang Pedagang*, Jakarta: yayasan Swarna Bhumi

Djazuli dan Yadi Jahzawi, *Lembaga-lembaga perekonomian Umat*, Jakarta: PT. raja Grafindo Persada, 2002

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

Ilmi SM, Makhalulu, *Teori dan Praktek Lembaga Mikro Keuangan Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2001

Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, Yogyakarta: UII Press, 2001

Muhammad Fuad Abd Baqi', *al-lu'lu wa al-Marjan fima Ittifaq 'Alaihi al-Syaikan*, kairo: dar ihya al-Kutub al-'Arabiyah, 1949

Ridwan, Muhammad, *Manajemen Baitul Maal wat Tamwil*, Yogyakarta: Yogyakarta: UII Press, 2001

Sabiq, as-Sayyid, *Fiqh as-Sunnah*, ttp: Dar al-Fikr, 1984

C. kelompok Ekonomi dan Perbankan Umum

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prehallindo, 1997

Kuncoro, Mudrajat, *metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2001

Latifa M, Algaoud, *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik dan Prospek*, Jakarta: Serambi Ilmu Semesta, 2001

Rangkuti, Fredy, *Measuring Costumer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Jakarta: PT. Gramedia Utama, 2000

Supranto, J, *mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta, 1997

Susilo, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*, Jakarta: Salemba Empat, 1999

Swasta, Bashu, *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE UGM Yogyakarta, 2000

Tjiptono, Fandi, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1997

D. Kelompok Lain-lain

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998

Indriyanto, Nur, *Metodelogi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002

Maryam, Siti, *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Atribut BMT Al-Ghifari Yogyakarta*, Yogyakarta: STIS, 2000

Mahoni, Sri, *Pengaruh Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Sikap Konsisten Menjadi Nasabah BMT Dana Syariah dan BMT Artha Mulia Insani Yogyakarta*, Yogyakarta: STIS, 2003

Sangadah, Nurul, *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Penerimaan Bagi Hasil Simpanan*

- Mudharabah di BMT Al-Falah Kec. Ceper Kab. Klaten*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2004
- Santoso, Singgih, *Buku Latihan Statistik Parametrik*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2000
- Singarimbun, Masri, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: PT. Pustaka LP3S Indonesia, 1995
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta, 2003
- Tim Pinbuk, *Paradigma baru Ekonomi Kerakyatan Sistem Syariah*, Jakarta: CV. Alfa Grafika, 2000
- Umar, Husaein, *Metode Riset Penelitian Jasa*, Yogyakarta: AMP UPP YKPN, 2000

Lampiran 1

BIOGRAFI TOKOH

MUHAMMAD SYAFFI ANTONIO

Belia lahir pada 12 Mei 1967 dengan nama asli Nio Gwan Chung dari pasangan Lim Soen Nio dan Nio Sem Nyau. Sekalipun dibesarkan di tengah keluarga Kong Hu Chu dan Kristen, pengembaraannya mencapai kebenaran telah mengahantarkannya keharibaab Islam. Bermula dari syahadah di hadapan KH. Abdullah bin Nuh di Bogor, belajar alif-ba-ta pada KH. Adung Abdurrahman di Masjid Agung Sukabumi, hingga mondok di Pondok Pesantren An-nizam Sukabumi di bawah asuhan KH. Abdullah Muchtar, penerus dan murid utama ulama terkemuka Habib Syaikh bin Salim bin Umar Al-Attas. Tahun 1990, Antonio lulus dari Fakultas Syariah dan Fakultas Ekonomi Universitas Kairo. Perintis Bank Muammalah dan Asuransi Tafakkul ini mendapat Master of Economic dari International Islamic University Malaysia dan saat ini telah mengikuti program Doktor di University of Melborne. Saat ini Antonio aktif di Komite Ahli bank Syariah pada Bank Indonesia, Dewan Pengawas Bank Muammalah, Asuransi Taffakul, RBH Asset Management, dan BNI Faisal Finance. Di samping itu Antonio juga memimpin beberapa unit usaha yang tergabung dalam Tazkia Group yang memiliki misi pengembangan bisnis dan ekonomi syariah. Dalam bidang social kemasyarakatan Antonio aktif bersama H. Yunus Yahya, Ali kariem dan Prof. Hembing di Yayasan Haji Kriem Oie untuk pembaruan WNI keturunan. Santri yang hafal matan Alfiyah Ibnu Maliki ini telah menerbitkan beberapa buku antara lain: *Apa dan Bagaimana Bank Islam, Prinsip Operasional Bank Islam, Zakat Kaum Berdasi: Satau Pengenalan Umum, Bank Syariah Bagi Bankir dan Praktisi, Keuangan dan Bank Syariah Wacana Ulama dan Cendikiawan, Arbitrase Islam di Indonesia.*

MUHAMMAD

Dia lahir di Pati pada tanggal 10 April 1966, gelar kesarjanaannya diraih di IKIP Yogyakarta pada tahun 1990 pada keahlian bidang Kurikulum dan Teknologi Pendidikan. Ia pernah mengikuti Short Course Perbankan Syariah di Syariah banking Institute Yogyakarta tahun 1995. Gelar Master Ekonomi Islam diraih di Magister Studi Islam UII pada tahun 2000 yang diraihnya dalam waktu 17 bulan. Ia pun dinyatakan lulus dengan predikat sangat memuaskan pada konsentrasi Ekonomi Islam. Tesis yang dipertahankan berjudul Akuntansi Syariah: Refleksi Akuntansi Berorientasi Sosial dan Pertanggungjawaban. Dia menikah pada tahun 1997 dengan Andriyani Tri Wulandari, S.Pd, dan dikaruniai anak bernama Aisar Muhammad Akrom. Karir pekerjaannya diawali dari Syariah banking Institute Yogyakarta sebagai Manager Akademik (1995-1997), Biro Akademik Magister Managemen STIE Mitra Indonesia (1996-1997). Saat ini dia aktif sebagai Dosen luar biasa di beberapa Perguruan Tinggi Negeri maupun Swasta dengan

spesialisasi Studi Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah. Buku-buku yang pernah ditulis adalah *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*, *Teknik Perhitungan bagi Hasil di bank Islam*, *Reksa Dana Syariah*, *Sistem dan Prosedur Operasional bank Islam*, *Teori Akuntansi Syariah*, *Kebijakan Fiskal dan Moneter dalam Ekonomi Islam*.

ADIWARMAN AZWAR KARIM

Ia lahir di Jakarta pada tanggal 29 Juni 1963, ia memperoleh gelar insinyur pada tahun 1986 dari Institute Pertanian Bogor dan memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada tahun 1989 dari Universitas Indonesia. Ia memperoleh gelar M.A.E.P pada tahun 1992 dari Boston University, USA, Karir di bidang Perbankan Syariah digelutinya sejak tahun 1992 di Bank Muammalah Indonesia. Ia aktif menulis, memberikan pelatihan dan mempresentasikan makalah di dalam dan luar negeri untuk bidang Ekonomi Keuangan Syariah. Ia pernah menjadi Visiting Research Associate pada Oxford Centre for Islamic Studies, Oxford Inggris. Tahun 2001 ia mendirikan Karim Businer Consulting. Dia aktif menulis buku dan artikel tentang keuangan di media massa.



Lampiran**TERJEMAHAN**

NO	HAL	FN	TERJEMAHAN
1	29	10	Nabi bersabda: “ dan apabila seorang anak adam itu diberi sebuah gunung emas maka ia (tidak akan puas) dan minta dua gunung emas. Tidak ada yang bisa menyumpalnya kecuali tanah (meninggal), dan Alloh akan menerima taubat orang bertaubat.
2	38	18	Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus
3	39	19	Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu makan hak sesamamu dengan jalan yang batil kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu
4	41	25	Orang-orang yang mengambil riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata seseungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu dan urusannya terserah kepada Allah. Orang yang mengulangi maka orang itu penghuni neraka mereka kekal di dalamnya

REGRESI LINIER BERGANDA

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	33,73	5,677	70
X_1	33,89	6,177	70
X_2	34,07	4,281	70
X_3	31,06	8,485	70
X_4	32,54	5,163	70

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X_4, X_3, X_2, X_1(a)		Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Y

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.875(a)	.763	.742	1.905	1.886

a Predictors: (Constant), X_4, X_3, X_2, X_1

b Dependent Variable: Y

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1524,310	4	131,078	15,013	,001(a)
	Residual	1699,533	65	26,147		
	Total	2223,843	69			

a Predictors: (Constant), X_4, X_3, X_2, X_1

b Dependent Variable: Y

Coefficients(a)

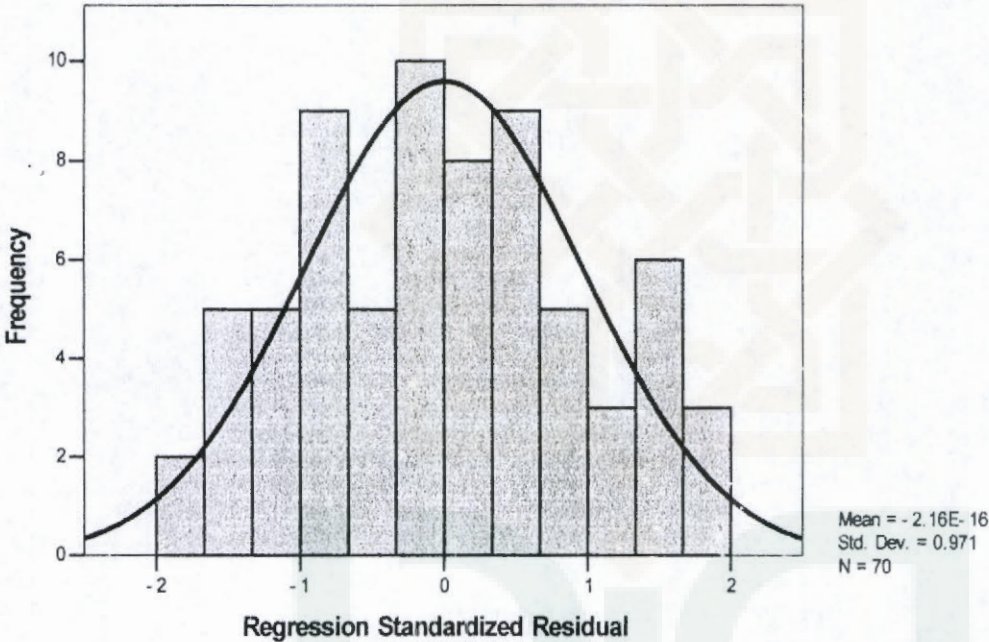
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	11,615	2,329		2,268	,022		
	X_1	,482	,150	,373	3,501	,005	,692	1,689
	X_2	,618	,144	,446	4,174	,001	,481	1,968
	X_3	,210	,098	,125	2,317	,011	,374	1,383
	X_4	,215	,125	,139	2,693	,008	,413	1,463

a Dependent Variable: Y

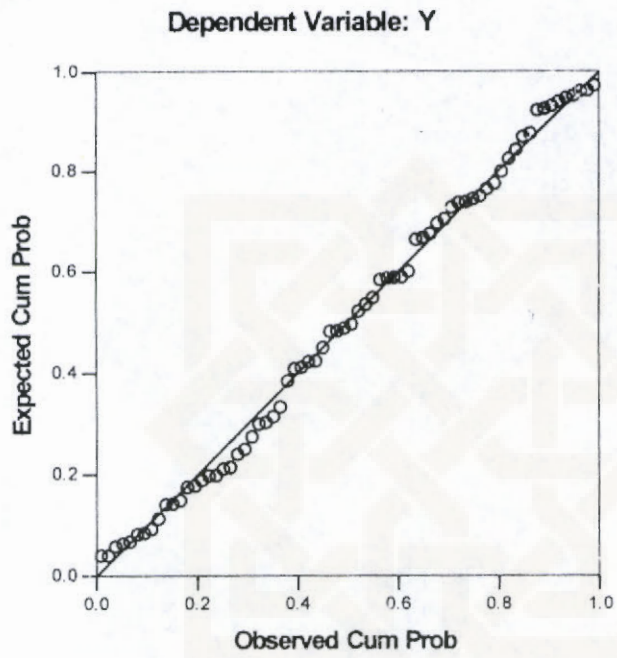
NORMALITAS

Histogram

Dependent Variable: Y



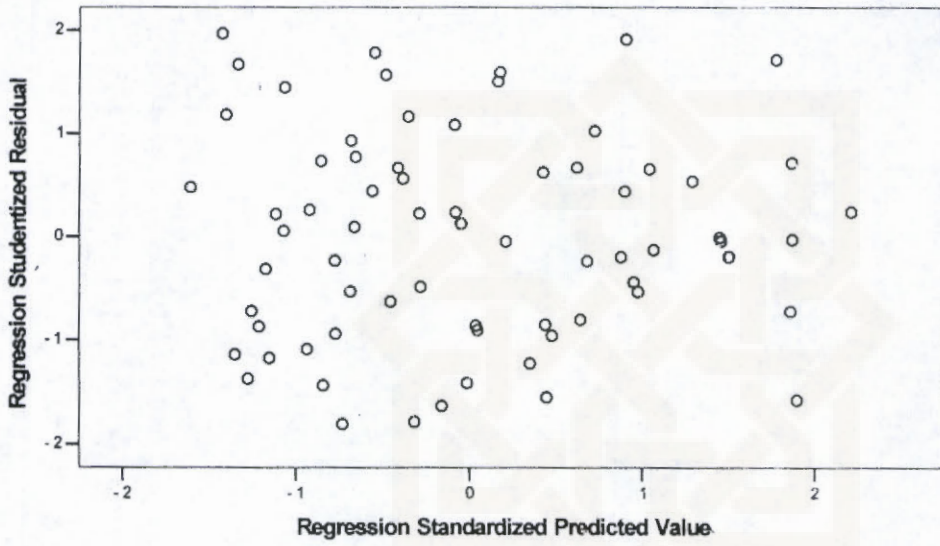
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



HETEROKEDASTISITAS

Scatterplot

Dependent Variable: Y



MULTIKOLINERITAS

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	11,615	2,329		2,268	,022		
	X_1	,482	,150	,373	3,501	,005	,692	1,689
	X_2	,618	,144	,446	4,174	,001	,481	1,968
	X_3	,210	,098	,125	2,317	,011	,374	1,383
	X_4	,215	,125	,139	2,693	,008	,413	1,463

Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics(a)

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	X_1	X_2	X_3	X_4
1	1	4,916	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
2	2	,051	9,810	,01	,04	,02	,09	,00
3	3	,018	16,497	,02	,03	,09	,00	,02
4	4	,009	23,374	,06	,07	,03	,07	,05
5	5	,006	29,013	,01	,06	,07	,24	,03

Dependent Variable: Y

AUTOKORELASI

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.875(a)	.763	.742	1.905	1.886

a. Predictors: (Constant), X_4, X_3, X_2, X_1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1524,310	4	131,078	15,013	,001(a)
	Residual	1699,533	65	26,147		
	Total	2223,843	69			

a. Predictors: (Constant), X_4, X_3, X_2, X_1

b. Dependent Variable: Y

Reliability Pelayanan

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,818	,816	14

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir_1	4,37	,669	30
butir_2	4,27	1,015	30
butir_4	4,40	,814	30
butir_5	4,13	1,008	30
butir_6	4,40	,855	30
butir_7	4,07	,944	30
butir_8	4,23	,858	30
butir_10	4,33	,661	30
butir_11	3,97	,928	30
butir_12	4,10	,845	30
butir_13	3,97	1,066	30
butir_14	4,47	,507	30
butir_15	3,97	,964	30
butir_16	4,20	,887	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_1	54,50	40,397	,402	,748	,810
butir_2	54,60	35,007	,685	,807	,786
butir_4	54,47	38,878	,465	,777	,805
butir_5	54,73	34,892	,701	,901	,785
butir_6	54,47	37,844	,540	,877	,800
butir_8	54,63	38,447	,477	,586	,804
butir_10	54,53	40,947	,340	,507	,813
butir_11	54,90	43,197	,416	,461	,838
butir_12	54,77	40,530	,480	,849	,818
butir_13	54,90	37,266	,450	,809	,807
butir_14	54,40	41,834	,430	,499	,815
butir_15	54,90	35,334	,697	,894	,786
butir_16	54,67	37,471	,553	,896	,799

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
58,87	44,257	6,653	14

Korelasi Kualitatif Pelayanan

Correlations

	butir_1	butir_2	butir_4	butir_5	butir_6	butir_7	butir_8	butir_10	butir_11	butir_12	butir_13	butir_14	butir_15	butir_16	
butir_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.410** .024 30	.482** .007 30	.181 .339 30	.212** .243 30	.233 .215 30	.146 .441 30	.104 .584 30	-.313 .092 30	.543** .002 30	.356 .053 30	.291 .118 30	.127 .505 30	.163 .390 30	
butir_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.411** .021 30	.535** .002 30	.708** .000 30	.353** .053 30	.197 .298 30	.243 .196 30	.171 .365 30	.083 .082 30	.129 .498 30	.614** .023 30	.219 .000 30	.644** .000 30	.284 .546 30	
butir_4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.482** .001 30	.535** .002 30	.708** .000 30	.353** .053 30	.197 .298 30	.243 .196 30	.171 .365 30	.083 .082 30	.129 .498 30	.614** .023 30	.219 .000 30	.644** .000 30	.284 .546 30	
butir_5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.181 .339 30	.708** .000 30	.395** .031 30	.468** .003 30	.135 .476 30	.381** .050 30	.190 .315 30	.116 .543 30	.024 .898 30	.421** .020 30	.279 .020 30	.821** .136 30	.548** .002 30	
butir_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.212** .058 30	.243 .196 30	.333 .050 30	.427** .067 30	.564** .001 30	.533** .002 30	.571** .001 30	-.115 .544 30	.035 .856 30	-.023 .206 30	-.023 .980 30	.032 .980 30	.560** .001 30	.664** .000 30
butir_7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.233 .197 30	.298 .962 30	.009 .476 30	.564** .001 30	1 .001 30	.533** .002 30	.571** .001 30	-.115 .544 30	.035 .856 30	-.023 .206 30	-.023 .980 30	.032 .980 30	.560** .001 30	.664** .000 30
butir_8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.146 .441 30	.196 .588 30	.109 .588 30	.333 .067 30	.533** .002 30	1 .001 30	.405* .028 30	.140 .461 30	.252 .856 30	.082 .206 30	.501** .005 30	.209 .267 30	.131 .488 30	.295 .114 30
butir_10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.104 .584 30	.365 .083 30	.180 .315 30	.427** .067 30	.571** .001 30	.405* .028 30	1 .001 30	-.094 .622 30	.082 .206 30	-.082 .206 30	.501** .005 30	.209 .267 30	.131 .488 30	.295 .114 30
butir_11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.083 .082 30	.082 .082 30	.116 .166 30	.061 .749 30	-.115 .544 30	.140 .461 30	-.094 .622 30	1 .001 30	-.260 .166 30	-.094 .622 30	-.260 .166 30	1 .001 30	.153 .420 30	.080 .792 30
butir_12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.543** .000 30	.498 .000 30	.291 .119 30	.024 .898 30	-.057 .764 30	.035 .856 30	.252 .856 30	.082 .206 30	1 .001 30	-.260 .166 30	.501** .005 30	.209 .267 30	.131 .488 30	.295 .114 30
butir_13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.356 .053 30	.614** .023 30	.421** .020 30	.279 .020 30	-.023 .980 30	.046 .807 30	-.082 .206 30	.173 .380 30	.501** .005 30	1 .001 30	.285 .127 30	.368** .046 30	.336 .070 30	
butir_14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.29 .114 30	.219 .245 30	.535** .002 30	.279 .136 30	.032 .889 30	.137 .470 30	.137 .470 30	-.112 .555 30	.209 .267 30	.285 .127 30	1 .001 30	.315 .080 30	.082 .629 30	
butir_15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.127 .501** 30	.644** .000 30	.821** .000 30	.560** .001 30	.192 .310 30	.301 .106 30	.128 .506 30	.153 .420 30	.315 .489 30	.368** .046 30	.315 .080 30	1 .001 30	.411** .024 30	
butir_16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.163 .390 30	.284 .546 30	.548** .002 30	.664** .000 30	.092 .292 30	.390** .033 30	.066 .353 30	.782 .050 30	.295 .336 30	.336 .070 30	.629 .082 30	.411** .024 30	1 .001 30	

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Kelengkapan Produk

Warnings

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	27	90,0
	Excluded ^a	3	10,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,761	,753	9

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir_1	4,33	,679	27
butir_2	4,22	1,050	27
butir_3	4,37	,839	27
butir_4	4,07	1,035	27
butir_6	4,37	,884	27
butir_7	4,07	,958	27
butir_8	4,30	,869	27
butir_9	4,37	,688	27
butir_10	4,07	,874	27

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_1	33,85	19,362	,557	,492	,755
butir_2	33,96	15,345	,638	,678	,702
butir_3	33,81	18,234	,385	,429	,746
butir_4	34,11	15,179	,675	,702	,694
butir_6	33,81	16,695	,584	,566	,715
butir_7	34,11	17,333	,432	,623	,740
butir_8	33,89	17,103	,534	,456	,724
butir_9	33,81	18,695	,425	,430	,742
butir_10	34,11	20,949	,385	,369	,801

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38,19	21,695	4,658	9

KORELASI KELENGKAPAN PRODUK

Correlations

	butir_1	butir_2	butir_3	butir_4	butir_6	butir_7	butir_8	butir_9	butir_10
butir_1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,410* 30	,024 ,410* 30	,007 ,482** 30	,339 ,181 30	,249 ,339 30	,441 ,146 30	,584 ,104 30	,060 ,367 27
butir_2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,410* 30	,002 ,535** 30	,031 ,395* 30	,005 ,496** 30	,298 ,197 30	,196 ,243 30	,365 ,171 30	,458 ,149 27
butir_3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,482** ,535** 30	1 ,002 30	,031 ,395* 30	,566 ,109 30	,962 ,009 30	,568 ,109 30	,002 ,571** 30	,946 ,014 27
butir_4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,181 ,339 30	,706** ,000 30	1 ,031 30	,496** ,005 30	,135 ,476 30	,361* ,050 30	,190 ,315 30	,249 ,211 27
butir_6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,217 ,249 30	,350 ,058 30	,109 ,566 30	1 ,005 30	,564** ,001 30	,338 ,067 30	,427* ,019 30	,063 ,756 27
butir_7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,233 ,215 30	,197 ,298 30	,009 ,962 30	,135 ,476 30	1 ,001 30	,533** ,002 30	,571** ,001 30	,191 ,341 27
butir_8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,146 ,441 30	,243 ,196 30	,109 ,568 30	,361* ,050 30	,533** ,002 30	1 ,026 30	,405* ,026 30	,071 ,724 27
butir_9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,104 ,584 30	,171 ,365 30	,128 ,499 30	,190 ,315 30	,571** ,001 30	,405* ,026 30	1 ,381 27	,175 ,381 27
butir_10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.367 ,060 27	,149 ,458 27	,014 ,946 27	,249 ,211 27	-.191 ,341 27	,071 ,724 27	-.175 ,381 27	1 ,381 27

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

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

Reliability Bagi Hasil

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,743	4

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir_1	3,53	,681	30
butir_2	3,67	,606	30
butir_3	3,80	,610	30
butir_4	3,53	,860	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_1	11,00	2,897	,446	,733
butir_2	10,87	2,602	,728	,591
butir_3	10,73	2,754	,627	,644
butir_4	11,00	2,483	,432	,772

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14,53	4,395	2,097	4

Correlations Bagi Hasil

Correlations

		butir_1	butir_2	butir_3	butir_4
butir_1	Pearson Correlation	1	,528**	,431*	,204
	Sig. (2-tailed)		,003	,017	,280
	N	30	30	30	30
butir_2	Pearson Correlation	,528**	1	,652**	,485**
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,007
	N	30	30	30	30
butir_3	Pearson Correlation	,431*	,652**	1	,407*
	Sig. (2-tailed)	,017	,000		,026
	N	30	30	30	30
butir_4	Pearson Correlation	,204	,485**	,407*	1
	Sig. (2-tailed)	,280	,007	,026	
	N	30	30	30	30

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

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

Reliability Lokasi

Warnings

The space saver method is used. That is, the covariance matrix is not calculated or used in the analysis.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,658	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir_1	3,60	,675	30
butir_2	4,00	,643	30
butir_3	3,67	,606	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_1	7,67	1,057	,497	,522
butir_2	7,27	1,237	,386	,669
butir_3	7,60	1,145	,531	,482

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
11,27	2,202	1,484	3

Correlations Lokasi

Correlations

		butir_1	butir_2	butir_3
butir_1	Pearson Correlation	1	,318	,506**
	Sig. (2-tailed)		,087	,004
	N	30	30	30
butir_2	Pearson Correlation	,318	1	,354
	Sig. (2-tailed)	,087		,055
	N	30	30	30
butir_3	Pearson Correlation	,506**	,354	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,055	
	N	30	30	30

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

ANGKET PENELITIAN
UNTUK NASABAH BMT – BMI

PROGRAM STUDI KEUANGAN ISLAM
JURUSAN MUAMALAH FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Kepada yang terhormat
Bpk/Ibu/Sdr Nasabah BMT BMI
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan semoga kita termasuk di dalamnya.

Dalam rangka penyusunan skripsi tentang "ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK BMT BINA MARTABAT' INSANI (BMI) YOGYAKARTA", dengan kerendahan hati kami memohon kiranya Bpk/Ibu/Sdr bersedia mengisi angket yang terlampir.

Tujuan dari pengisian kuisioner ini adalah sebagai upaya mendapatkan informasi yang sebenar-benarnya, dan informasi tersebut hanya semata-mata untuk keperluan skripsi. Kami harapkan jawaban Bpk/Ibu/Sdr sesuai dengan keadaan sesungguhnya, bagi kami adalah suatu kehormatan yang anda berikan sebagai informasi masukan bagi terciptanya tujuan ilmiah tersebut.

Atas kesediaan Bpk/Ibu/Sdr meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, kami ucapkan banyak terima kasih. Semoga apa yang telah anda berikan menjadi amal kebaikan. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat kami,

(Anesti Margarina)

**ANGKET PENELITIAN
UNTUK NASABAH BMT – BMI**

A. Identitas Responden

1.	Nama		
2.	Alamat		
3.	Jenis kelamin	a. Laki-laki b. Perempuan	
4.	Pendidikan terakhir	a. SD b. SLTP	c. SLTA d. Akademi d. Tidak sekolah
5.	Umurtahun	
6.	Pekerjaan	a. PNS b. Wiraswasta/Perdagang c. Petani	d. Pelajar/Mahasiswa e. Lainnya.....
7.	Pendapatan per bln	a. Kurang dari 500.000 b. 500.000 s/d 1.000.000 c. 1.000.000 s/d 1.500.000 d. 1.500.000 s/d 2.000.000 e. Di atas 2.000.000 f. Belum ada	

B. Petunjuk Pengisian Angket

Cara untuk menjawab pertanyaan/ Pernyataan dalam angket ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk pertanyaan/ pernyataan yang telah diberikan alternatif pilihan, maka Bpk/Ibu/Sdr kami mohon untuk memberikan tanda silang (X) pada jawaban yang dipilih. Untuk bagian II, keterangan, alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**ANGKET PENELITIAN
UNTUK NASABAH BMT – BMI**

2. Untuk pertanyaan/ Pernyataan yang tidak ada jawabannya, maka kami mohon Bpk/Ibu/ Sdr berkenan untuk mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

BAGIAN I

1. Dari manakah anda mengetahui keberadaan BMT Bina Martabat Insani (BMI)?

a. Pihak BMT	
b. Radio/TV	
c. Koran/Majalah/Pamflet	
d. Saudara/Teman	
e. Guru/Ustadz/Kyai	
f. Lainnya, Sebutkan :.....	

2. Mengapa anda menjadi anggota/nasabah BMT BMI?

a. Karena sesuai dengan syari'at Islam	
b. BMT bebas dari riba	
c. BMT dapat membantu rakyat kecil	
d. Pelayanannya memuaskan	
e. Lokasi BMT mudah dijangkau	
f. Lainnya,	

3. Apakah peran anda dalam BMT BMI?

a. Sebagai penyimpan dan peminjam dana	
b. Sebagai peminjam dana	
c. Sebagai penyimpan	
d. Sekedar anggota saja	

**ANGKET PENELITIAN
UNTUK NASABAH BMT BMI**

1. Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
	A. Responsiveness					
1.	Karyawan selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.					
2	Karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permohonan nasabah.					
3	Karyawan bersedia untuk membantu nasabah dalam berbagi transaksi.					
	B. Reliability					
1	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.					
2	Karyawan bersikap ramah dan santun dalam menghadapi nasabah.					
	C. Emphaty					
1	Karyawan selalu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap nsbah.					
2	Pelayanan kepada semua nasabah tidak membedakan srata nasabah .					
3	Karyawan mampu memahami kondisi masing-masing nasabah.					
4	Karyawan mudah dihubungi ketika nasabah membutuhkan dan mendapatkan masalah.					
	D. Assurance					
1	Karyawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai lembaga keuangan syariah khususnya BMT serta produk-produknya.					
2	Perilaku karyawan memberikan rasa percaya bagi nasabah.					
3	Pelayanan selalu sopan dn ramah.					
	E. Tangibles					
1	Karyawan berpenampilan rapi, bersih dan sopan.					
2	BMT BMI memiliki ruang yang nyaman.					
3	Fasilitas yang dimiliki BMT memadahi.					
4	Ruangan kantor terlihat rapi, bersih dan nyaman.					

2. Kelengkapan produk

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Variasi produk simpanan BMT BMI menjadikan nasabah lebih mudah memilih					
2.	Produk pembiayaan BMT BMI mencakup semua kebutuhan nasabah					
3.	Produk yang ditawarkan mengikuti trend yang berkembang					
4.	Produk BMT BMI memenuhi standar nilai-nilai keislaman					
5.	Desain dan karakter produk mudah dipahami					

3. Bagi Hasil

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Nisbah bagi hasil simpanan memuaskan					
2.	Nisbah bagi hasil pembiayaan sesuai kesepakatan BMT BMI dan nasabah					
3.	Pembayaran bagi hasil simpanan tepat waktu					
4.	Nasabah tidak merasa terbebani dengan bagi hasil pembiayaan yang harus dibayarkan					
5.	Perbitungan bagi hasil selalu dijelaskan oleh BMT BMI					

4. Lokasi Perusahaan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	BMT BMI cukup luas untuk transaksi					
2.	Halaman parkir BMT BMI memadai					
3.	BMT BMI dekat dengan usaha saya					
4.	Letak BMT BMI mudah dijangkau					
5.	BMT BMI mudah dikenali					

5. VARIABEL DEPENDEN

No	Pernyataan Variabel Kepuasan	Jawaban				
		SP	P	N	TP	STP
1.	Pelayanan BMT BMI berkualitas					
2	Keamanan transaksi di BMT BMI terjamin					
3	Bagi hasil BMT BMI memuaskan					
4	BMT BMI selalu bermusyawarah dengan nasabah					
5	BMT BMI mudah diakses					
6	Tekhnologi Informasi BMT BMI memadai					
7	Lingkungan BMT BMI sangat islami					
8	Akad BMT BMI mudah dipahami					

V. BAGI HASIL

No	Bagi Hasil				Jumlah	No	Bagi Hasil				Jumlah	No	Bagi Hasil				Jumlah
	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄			X ₁	X ₂	X ₃	X ₄			X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	
1	3	3	4	3	13	27	3	4	4	4	15	53	4	3	2	3	12
2	3	3	4	4	14	28	3	3	3	3	12	54	4	4	4	4	16
3	4	4	4	4	16	29	3	3	3	3	12	55	4	4	5	3	16
4	3	3	3	3	12	30	3	3	3	3	12	56	4	4	4	4	16
5	4	4	4	3	15	31	4	4	4	4	16	57	5	4	4	4	17
6	3	3	4	4	14	32	4	4	4	4	16	58	3	3	3	4	13
7	5	5	5	3	18	33	4	4	4	3	15	59	3	3	4	3	13
8	4	4	4	3	15	34	3	4	4	3	14	60	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16	35	4	4	4	4	16	61	3	2	3	3	11
10	4	4	5	3	16	36	4	4	4	4	16	62	3	3	4	3	13
4	4	4	4	4	16	37	5	5	4	3	17	63	3	4	4	3	14
12	4	3	4	4	15	38	4	4	4	3	15	64	3	3	3	3	12
13	3	4	4	4	15	39	4	4	4	3	15	65	5	5	5	5	20
14	4	4	4	4	16	40	4	4	4	3	15	66	4	3	3	3	13
15	4	4	4	4	16	41	5	5	5	5	20	67	3	3	3	3	12
16	3	3	3	4	13	42	4	3	4	4	15	68	4	4	4	3	15
17	5	5	5	4	19	43	4	4	4	4	16	69	3	3	4	3	13
18	3	4	3	4	14	44	4	4	4	4	16	70	3	4	4	3	14
19	3	4	3	4	14	45	3	4	5	5	17	71					
20	4	3	3	3	13	46	5	5	4	4	18	72					
21	3	4	3	3	13	47	3	3	4	3	13	73					
22	2	3	4	3	12	48	4	3	5	4	16	74					
23	4	3	3	3	13	49	5	5	5	4	19	75					
24	4	4	4	4	16	50	3	5	5	3	16	76					
25	4	4	4	4	16	51	5	5	5	5	20	77					
26	4	4	4	3	15	52	4	4	4	1	13	78					

V. Kelengkapan Produk

X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	4	4	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	5	4	4		4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	3	4		4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	4	3		4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	3	3	3	4		4	4	5	4	4	4	4	5
4	5	5	5	3	3	3	3	3	3		4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	4		4	4	4	3	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		4	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	4	3	3		4	4	5	5	5	5	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	5	3		5	4	5	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	5	4		4	4	4	4	3	3	3	5
4	5	4	4	3	4	4	3	3	3		4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	4	4	3	4	3	3	3		5	5	5	5	5		4	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4	5		4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	3	4	5	4	4	4	5	4		5	5	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	3	3	3		5	4	6	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	3	4	3	3	3		4	5	5	5	5	3	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3		5	5	4	5	4	3	5	4
3	3	4	4	4	5	4	3	5	4		5	5	5	5	5	5	3	4
3	3	3	4	4	3	4	3	3	5		5	5	5	4	5	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3		4	5	4	4	5	4	3	3
3	3	3	4	4	3	3	4	5	3		4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	5	4	4	4	3	4	3		4	4	4	5	4	4	3	4
5	5	5	3	5	4	4	5	3	4		5	3	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	3	4	4	4	4	4		5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	5	3	3	4	4	5	3	34		5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	5	4	5		4	4	4	5	4	5	4	5
4	4	5	4	3	4	4	5	4	3		4	4	4	5	4	4	3	3
4	4	5	4	4	4	4	5	4	3		5	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	5	3	4	4	4	3		3	4	4	4	4	4	3	3
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4		4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	5	4	4	4	4	3	4	3		3	4	3	4	4	4	4	3
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4		5	4	5	5	4	5	4	5

V. LOKASI PERUSAHAAN

No	Lokasi Perusahaan:			Jumlah	No	Lokasi Perusahaan			Jumlah	No	Lokasi Perusahaan			Jumlah
	X ₁	X ₂	X ₃			X ₁	X ₂	X ₃			X ₁	X ₂	X ₃	
1	5	5	5	15	26	4	3	4	11	51	4	5	5	14
2	4	4	4	12	27	5	5	3	13	52	4	4	4	12
3	4	4	4	12	28	5	4	3	12	53	4	4	4	12
4	4	4	4	12	29	5	5	5	15	54	3	3	4	10
5	3	4	4	11	30	4	4	4	12	55	2	3	3	8
6	4	4	4	12	31	3	3	3	9	56	4	4	4	12
7	3	5	5	13	32	3	3	3	9	57	4	4	4	12
8	3	4	4	11	33	4	4	4	12	58	3	3	3	9
9	3	4	4	11	34	4	4	4	12	59	2	2	1	5
10	5	5	4	14	35	3	3	3	9	60	4	4	4	12
11	4	4	5	13	36	4	4	4	12	61	2	2	4	8
12	5	4	5	14	37	4	4	4	12	62	4	4	4	12
13	4	4	5	13	38	3	3	3	9	63	4	4	4	12
14	3	4	4	11	39	3	3	3	9	64	3	3	3	9
15	4	4	4	12	40	4	3	4	11	65	4	4	3	11
16	4	4	4	12	41	5	5	5	15	66	3	3	3	9
17	3	4	4	11	42	4	4	4	12	67	3	3	3	9
18	3	4	4	11	43	4	5	4	13	68	4	4	5	13
19	3	3	4	10	44	4	4	4	12	69	5	5	5	15
20	3	4	4	11	45	4	4	3	11	70	4	4	4	12
21	4	4	4	12	46	5	4	4	13	71				
22	3	4	4	11	47	4	4	4	12	72				
23	3	4	4	11	48	4	4	4	12	73				
24	4	4	4	12	49	5	5	5	15	74				
25	5	5	4	14	50	5	5	5	15	75				

buasan

X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8
3	4	4	3	4	4	3		5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	5	4	3		4	4	4	4	3	4	4	5
3	3	4	4	3	4	3		4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3		4	4	5	4	4	4	4	5
3	3	4	4	3	3	4		5	4	4	5	4	4	3	3
3	4	5	4	4	4	3		4	5	5	5	3	3	3	3
5	5	3	5	4	4	5		4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	3	3	4	4	5		5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	4	3	4	4	4		5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5		5	5	5	5	5	4	3	4
4	5	4	4	4	4	5		3	3	4	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	4	5		4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	4		4	5	4	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	3		4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	4		3	3	3	4	3	4	4	4
4	5	4	4	4	4	3		5	5	4	4	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	4		5	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	3	4		4	5	4	5	4	3	5	4
3	3	4	4	3	4	4		5	5	5	5	5	5	3	4
3	3	4	4	4	5	4		5	5	5	4	5	4	4	5
3	3	3	4	4	3	4		4	5	4	4	5	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	3	3		4	4	4	4	4	4	3	4
4	3	4	5	4	4	3		4	4	4	5	4	4	5	5
5	5	5	3	5	4	4		5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	3	4	4		5	5	5	4	5	4	4	5
4	4	5	3	3	4	4		5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4		4	4	4	4	5	4	4	3
4	4	5	4	3	4	4		4	4	4	4	5	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4		5	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	4	4		3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	3	4		4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	3	4	4	4	3		4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	3	3		4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	5	4	4	4	4		3	4	3	4	4	4	4	3
4	4	5	5	4	4	4		5	4	5	5	4	5	4	5