

**PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA  
(STUDI PADA BMT BINA IHSANUL FIKRI (BIF) YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

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

**OLEH :**

**MUHAMMAD RIFAI**

**NIM : 09390015**

**PEMBIMBING :**

**JOKO SETYONO, SE, M.SI.  
Drs. SLAMET KHILMI, M.SI.**

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

**2016**

## ABSTRAK

Meningkatnya minat masyarakat untuk bertransaksi di lembaga keuangan syariah memberikan sinyal positif bagi lembaga keuangan syariah untuk bersaing menarik perhatian masyarakat dengan melakukan inovasi-inovasi dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat merasa senang dalam bertransaksi. BMT Ihsanul Fikri di Yogyakarta yang selalu meningkatkan kejujuran dalam melakukan transaksi dan kualitas pelayanan dengan prinsip syariahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh produk, lokasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan anggota. Sedangkan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk, lokasi dan kualitas pelayanan.

Objek dalam penelitian ini adalah BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah 75 responden dari anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data penelitian yang digunakan adalah kuesioner dari responden yang dipilih secara acak dari anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. SPSS versi 17.0. hasil penelitian menunjukkan bahwa produk, lokasi dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

Keyword: Produk, Lokasi, Kualitas Pelayanan.

## **ABSTRACT**

The interest of the community to transact in financial institutions syariah gives positive signal for financial institutions syariah to contend draw attention of public by doing innovations in serving the public, so that the community pleased transaction. BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta always improve rectitude in transact and quality of syariah services principle. The purpose of this research is to find the influence of products, location, the quality of service for satisfaction customers BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. The dependent variable for which used in this research is satisfaction customers. While independent variable for which used in this research is product, location and quality of services.

The object in this research is BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. Sample in this research was 75 respondents from depositor BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, the sample collection using purposive sampling technique. The data used questionnaire of the respondents who were randomly selected from customers BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta. The statistic analysis test in this research using multiple linear regression. SPSS 17.0 version. The research results show that the location and quality of services proven have had a positive impact significant impact on satisfaction customers BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

Keyword: products, location, the quality of services.

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Rifai

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomidan dan Bisnis Islam**

**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 : Muhammad Rifai

NIM : 09390015

Judul Skripsi : **PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta)**

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

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Ramadhan 1437 H

29 Juni 2016 M

Pembimbing I



Joko Setyono, SE., M.Si.

NIP.19730702 200212 1 003

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Rifai

Kepada

**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**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 : Muhammad Rifai

NIM : 09390015

Judul Skripsi : **PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta)**

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

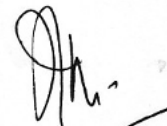
Dengan ini mengharapkan agar skripsi ~~akhir~~ saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 23 Ramadhan 1437 H

29 Juni 2016 M

Pembimbing II



Drs. Slamet Khilmi, M.Si.  
NIP.19631014 199203 1 002

## SURAT PERNYATAAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Rifai  
NIM : 09390015  
Jurusan : Keuangan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Produk, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 23 Ramadhan 1437 H  
29 Juni 2016 M

Penyusun,



Muhammad Rifai  
NIM. 09390015

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**Nomor: B-996/Un.02/TEB/PP.05.03/08/2016**

Skripsi/ Tugas akhir dengan judul:

**“Pengaruh Produk, Lokasidan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota (Studi Pada BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta)”**

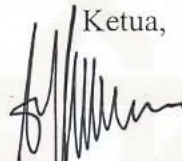
Yang dipersiapkan dan disusun oleh,

Nama : Muhammad Rifai  
NIM : 09390015  
Telah dimunaqosyahkan pada : Jum'at, 05 Agustus 2016  
Nilai Munaqosyah : B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan/  
Program Studi Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga  
Yogyakarta.

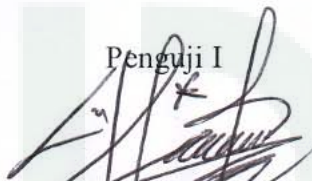
**TIM MUNAQOSYAH :**

Ketua,



**Joko Setyono, S.E., M.Si**  
NIP. 19730702 200212 1 003

Penguji I



**Jauhar Faradis, S.H.I., M.A**  
NIP. 19840523 201101 1 008

Penguji II



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

Yogyakarta, 8 Agustus 2016

Dekan,

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

## *MOTO*

“Jangan menasihati orang bodoh, karena dia akan membencimu. Nasihatilah orang yang berakal, karena dia akan mencintaimu.”

-(Ali Bin Abi Thalib)-





## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah kupersembahkan karya kecil ini untuk:*

**Bapak Abdurrahman dan Ibu Rohani**

**Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk seluruh kasih sayang yang tak dapat terbalaskan walau ananda hidup sampai akhir hayat, dan perjuangan Bapak dan Ibu yang selalu bekerja dan berdo'a untuk ananda yang takpernah putus.**

*Dan dengan senyum semangat kubingkiskan karya kecil ini untuk:*

**Adikku sikembar Soleha Dan Solihat**

*Sahabat-sahabat seperjuangan*

*Semuangkatan KUI 2009 kalian memangterbaik, buat Purba Perdana Jati, H. Affudin, Roland, Setya Nur hatmoko, aditya raharja, mangravi, edi, linggar, simbah, terima kasih sebanyak-banyaknya kawan.*

*Mamajid, mamadik, mamakem, mamagis, mamasen, ucu, irajohan, emen, munara rohman, tomi, mangamar dan maaf yang tidak kusebut jangan marah ya, terima kasih sebesar-besarnya dan K.K.Y telah memberikan pengalaman berharga bagi saya dalam berorganisasi, terima kasih atas kepercayaannya.*

*Sahabat sekaligus seperti keluarga sendiri sofyan, yayan, basit terimakasih yang sebesar dan sebanyak-banyaknya.*

*Sahabat, kerabat, keluarga, om, tante, nenek yang berada dirumah terimakasih banyak.*

*Special buat bee yang menemaniku, member semangat dan slalu mengingatkan untuk menyelesaikan apa yang harus saya selesaikan.*

**Hormat dan terima kasih ku:**

**Ibu kos bapak kos, odi dan opik yang selalu baik terhadap kita semua penghuni kos o2.**

Se kali lagi saya ucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya dan sebesar-besarnya atas ilmu, rasa, perhatian, doa, buat semuanya yang saya sebutkan atau yang tidak saya sebutkan namanya dan maaf yang tidak saya sebutkan namanya jangan ada dendam yaa diantara kita☺.

Terima Kasih☺



## 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 No. 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Šā'	Š	es titik atas
ج	Jīm	J	Je
ح	Ḥā'	Ḥ	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	ka dan ha
د	Dāl	D	De
ذ	Žāl	Ž	zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet

س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	es dan ye
ص	Ṣād	Ṣ	es titik di bawah
ض	Ḍād	Ḍ	de titik di bawah
ط	Ṭā'	Ṭ	te titik di bawah
ظ	Ẓā'	Ẓ	zet titik di bawah
ع	'Ain	...'	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	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	Wāw	W	We
ه	Hā'	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

**B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:**

متَعَقِّدِينَ	Ditulis	muta‘aqqidīn
عَدَّة	Ditulis	‘iddah

**C. *Tā' marbūṭah* di akhir kata.**

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	hibah
جزية	Ditulis	jizyah

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

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

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

**D. Vokal Pendek**

ضَرَبَ	Fathah	Ditulis	a
		Ditulis	ḍaraba
فَهِمَّ	Kasrah	Ditulis	i
		Ditulis	fahima
كُتِبَ	Ḍammah	Ditulis	u
		Ditulis	kutiba

**E. Vokal Panjang:**

1	fathah + alif جاهلية	Ditulis Ditulis	â jāhiliyyah
2	fathah + alif maqṣūr يسعى	Ditulis Ditulis	ā yas'ā
3	kasrah + yā' mati مجيد	Ditulis Ditulis	ī majīd
4	ḍammah + wāu mati فروض	Ditulis Ditulis	ū furūḍ

**F. Vokal Rangkap:**

1	fathah + yā' mati بينكم	Ditulis Ditulis	ai bainakum
2	fathah + wāu mati قول	Ditulis Ditulis	au qaul

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

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

## H. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *qamariyah* ditulis al-

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

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

الشمس	Ditulis	Asy-Syams
السماء	Ditulis	As-Samā'

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	Ẓawī al-Furūd
اهل السنة	Ditulis	Ahl as-Sunnah

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT penyusun panjatkan kehadiat-Nya yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, semoga keselamatan dan kesejahteraan senantiasa penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan nabi Muhammad SAW, keluarga beserta sahabat-sahabatnya yang telah memberikan pencerahan di muka bumi.

Pada kesempatan ini penyusun dengan ketulusan dan kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dengan memberikan masukan dan kontribusi berarti dalam proses penelitian dan penyusunan sehingga karya ilmiah ini bisa terselesaikan dengan baik antara lain:

1. Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta;
2. Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. H. Mukhamad Yazid Afandi, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga;
4. Joko Setyono, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Slamet Khilmi, M.Si., selaku pembimbing II yang penuh kesabaran membagi ilmu, pengarahan, saran dan bimbingan sehingga terselesaikannya skripsi ini;
5. Jauhar Faradis, S.H.I., M.A., selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penyusun dalam masa perkuliahan;
6. Bapak dan Ibu Dosen program studi Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah memberikan ilmu pengetahuan setulus hati selama masa kuliah
7. Seluruh Staf dan karyawan khususnya di bagian Tata Usaha Prodi Keuangan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga



8. BMT Bina Ihsanul Fikri yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian;
9. Nasabah BMT Bina Ihsanul Fikri yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian;
10. Teman-teman seperjuangan angkatan 2009 jurusan Keuangan Islam;
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, penyusun hanya dapat mendoakan semoga Allah membalas kebaikan mereka. Harapannya karya ini berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya kemajuan Ekonomi Islam. *Amin Ya Robbal 'Alamin.*

Yogyakarta, 23 Ramadhan 1437 H

29 Juni 2016 M



Muhammad Rifai

09390015

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTACT .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN PENGESAHAN .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
HALAMAN MOTTO .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xiii
DAFTAR ISI .....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Pembahasan .....	9

## **BAB II TELAAH PUSTAKA**

2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Kepuasan Anggota .....	11
2.1.2 Kepuasan Anggota Menurut Perspektif Islam .....	14
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Anggota ..	15
2.1.4 Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.5 BMT .....	18
2.1.6 Produk .....	18
2.1.6.1 Produk Penghimpun Dana .....	20
2.1.6.2 Produk Penyaluran Dana .....	21
2.1.7 Lokasi .....	22
2.1.8 Kualitas Pelayanan .....	23
2.1.9 Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam .....	25
2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Penjabaran Penelitian Terdahulu .....	29
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	33
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	34

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	38
3.1.1 Variabel Penelitian .....	38
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi .....	41

3.2.2 Sampel .....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	43
3.3.1 Jenis Data .....	43
3.3.2 Sumber Data .....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	44
3.4.1 Kuesioner .....	44
3.4.2 Observasi .....	45
3.4.3 Studi Pustaka .....	45
3.5 Metode Analisis Data .....	45
3.5.1 Uji Instrumen Pengumpulan Data .....	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik .....	47
3.5.3 Uji Goodness Of Fit .....	50
3.5.4 Uji Parsial (uji t) .....	53

#### **BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

4.1 Uji Instrumen Penelitian .....	55
4.1.1 Uji Validitas .....	55
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
4.2 Analisis Deskriptif .....	58
4.2.1 Analisis Karakteristik Responden .....	58
4.2.2 Analisis Penilaian Variabel Penelitian .....	63
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	66
4.3.1 Uji Normalitas .....	66
4.3.2 Uji Multikolinieritas .....	67

4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	68
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	69
4.4.1 Interpretasi Persamaan Regresi .....	71
4.4.2 UjiF .....	73
4.4.3 Ujit .....	73
4.4.4 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Produk .....	73
4.4.5 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Lokasi .....	73
4.4.6 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Produk .....	74
4.5 Analisis Korelasi Berganda .....	74
4.6 Pembahasan Dan Implikasi .....	75
4.6.1 Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Anggota .....	75
4.6.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Anggota .....	76
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota	77
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	80
5.2 Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	37
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	53
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	54
Tabel 4.3 Respon den Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.4 Respon den Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pendidikan .....	57
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	58
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Penghasilan .....	59
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Anggota .....	60
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Mean dan Standar Deviasi .....	61
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas .....	65
Tabel 4.11 Hasil Regresi .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran I</i> Terjemahan Al-Qur'an.....	I
<i>Lampiran II</i> Kuisisioner Penelitian .....	III
<i>Lampiran III</i> Data Kuisisioner .....	VII
<i>Lampiran IV</i> Hasil Uji SPSS .....	XIII
<i>Lampiran V</i> Surat Izin Penelitian .....	XV
<i>Lampiran VI</i> Curriculum Vitae .....	XVI
<i>Lampiran VII</i> Foto BIF .....	XVII

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Keberhasilan perbankan syariah di tanah air tidak dapat dilepaskan dari peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS). Kedudukan LKMS yang antara lain dipresentasikan oleh BPRS, BMT dan Koperasi pesantren (kopontren) sangat vital dan menjangkau transaksi syariah di daerah yang tidak bisa dilayani oleh bank umum maupun bank yang membuka unit usaha syariah.

Dengan adanya ketidak merataan dalam perbankan yang belum menjangkau masyarakat bawah maka Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) sangatlah penting. Melihat pemberdayaan ekonomi rakyat dalam arti yang sebenarnya, dapat dilihat dari kiprah BMT. Mulai dari pedagang kecil, bakul sayur, sampai toko-toko klontong, sembako atau kios sepatu berukuran sedang dan kecil, telah sukses bermitra dengan BMT mereka dapat memperoleh pendanaan murah lagi berkah dan Lembaga Keuangan Mikro Syariahyang kini jumlahnya ditaksir 3000 tersebar di seluruh Indonesia.

BMT sendiri adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah), menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan masyarakat dengan penghasilan menengah kebawah. Secara konseptual, BMT memiliki dua fungsi: Baitul Tamwil yang artinya melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas ekonomi pengusaha mikro dan kecil terutama dengan mendorong kegiatan



menabung dan menunjang pembiayaan kegiatan ekonominya. Baitul Maal sendiri memiliki arti menerima titipan dana zakat, infak dan shadaqah serta mengoptimalkan distribusinya sesuai dengan peraturan dan amanahnya.

Melihat keadaan saat ini maka jelas BMT memiliki peran yang sangat penting dalam masyarakat, tidak hanya itu keberadaan BMT saat ini sangat membantu masyarakat khususnya kalangan menengah ke bawah yang ingin mandiri bersama-sama. BMT menjadi satu lembaga keuangan yang cukup menjadi perhatian dan memiliki kemenarikan dikalangan masyarakat, sangat banyak bermunculan BMT baru dikalangan masyarakat, bahkan tidak hanya itu perkembangan BMT juga sangat pesat.

Keberhasilan atau kemajuan suatu organisasi atau BMT tidaklah lepas dari kepuasan anggota. Adapun cara dalam menciptakan kepuasan anggota itu dengan jalan melakukan promosi yang dapat meyakinkan anggota, kemudian berada dilokasi yang strategis dan memberikan pelayanan yang baik dan ramah pada anggota karena anggota dianggap sebagai raja sehingga BMT harus memenuhi segala keinginan anggota. Apabila itu terwujud, maka dapat dipastikan anggota akan merasa puas.

**Tabel 1.1**

**Jumlah Anggota**

<b>NO</b>	<b>DATA</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
1	Penabung	25.130	29.031	32.888
2	Peminjam	9.631	9.873	10.272
	Jumlah	34.761	38.904	43.160

Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan (Khotler, 2000, p. 36). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka anggota tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka anggota akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka anggota akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan anggota adalah memberikan nilai anggota yang tinggi.

Kepuasan anggota merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan anggota, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan anggota (James F Engel et al., 1992). Kepuasan anggota menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kinerja lainnya) dengan kinerja aktual produk atau jasa yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Produk dalam pengertian sempitnya adalah sekumpulan sifat-sifat fisik dan kimia yang berwujud yang dihimpun dalam suatu bentuk serupadan yang telah dikenal. Secara luas produk adalah sekelompok sifat-sifat yang berwujud dan tidak berwujud yang didalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestise pabrik, prestise pengecer dan pelayanan yang diberikan konsumen dan pengecer yang dapat diterima konsumen sebagai kepuasan yang ditawarkan terhadap keinginan atau kebutuhan konsumen. Secara umum sendiri produk diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan atau

keinginan manusia, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Saladin, 2003, p. 45).

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas suatu produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli atau menggunakan produk yang sama. Pelanggan yang puas juga akan cenderung memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain. tidak demikian dengan pelanggan yang tidak puas. Pelanggan tersebut akan lebih memilih untuk mencari informasi pihak penyedia produk/jasa lain yang sejenis yang dibutuhkannya, lalu kemudian mereka lebih memilih untuk membeli dan menggunakan produk/jasa baru tersebut yang dianggap lebih mampu memenuhi kepuasan keinginan mereka dan meninggalkan produk/jasa yang lama sebelumnya. Serta pelanggan tersebut tidak akan merekomendasikan produk/jasa yang dianggapnya tidak mampu memenuhi kepuasan mereka kepada orang-orang disekitarnya. Proses itu akan terus berulang sampai anggota merasa terpuaskan atas keputusan pembelian atau penggunaan produknya.

Lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktivitas usaha dilakukan. Faktor penting dalam pengembangan suatu usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi ketujuan. Faktor lokasi yang baik adalah relatif untuk setiap jenis usaha yang berbeda (Swstha,2002,p. 24). Salah satu menuju sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dari memilih komunitas.Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomis, stabilitas, persaingan, iklim politik, dan sebagainya (Kotler, 2008, p.51).

Ada banyak faktor yang menentukan kesuksesan suatu usaha dan salah satu faktor tersebut adalah ketepatan pemilihan lokasi. Ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh seorang pengusaha sebelum membuka usahanya. Selain itu pemilihan lokasi dinilai sangat penting untuk melakukan sebuah usaha. Faktor lokasi berpengaruh terhadap keputusan yang diambil anggota untuk membeli suatu produk/jasa. Lokasi yang mudah dijangkau oleh anggota dan dekat dengan pusat keramaian merupakan lokasi yang tepat untuk suatu usaha.

Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Lupiyoadi, 2001, p. 226). Sedangkan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan anggota (Ratminto & Winarsih, 2005, p. 2).

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini, fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu, pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri. Pelayanan anggota ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa anggota, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan anggota.

BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) merupakan lembaga keuangan syariah yang menitik beratkan pada pemberdayaan ekonomi kelas bawah yang didirikan dan dimiliki oleh masyarakat pada tahun 1996 di daerah Gedong Kuning Yogyakarta. Munculnya ide untuk mendirikan BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) ini karena melihat banyak pengusaha kecil potensial tetapi tidak terjangkau oleh bank, selain itu juga karena selama ini dakwah Islam belum mampu menyentuh kebutuhan ekonomi umat. Sehingga seringkali kebutuhan modalnya dicukupi oleh rentenir dan lintah darat yang suku bunganya sangat besar dan juga merupakan praktek riba serta sangat memberatkan masyarakat, karena masyarakat diharuskan membayar bunga tambahan dari dana yang dipinjam. Keperihatinan ini mendorong untuk berdirinya BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF).

Pembentukan BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) diawali dengan dibentuknya panitia kecil yang diketuai oleh Ir. Meidi Syaflan (ketua ICMI Gedong Kuning), dan beranggotakan M. Ridwan dan Irfan, panitia ini berfungsi mempersiapkan segala sesuatunya sampai BMT BIF ini dapat berdiri, salah satu tugas awalnya adalah survey tempat dan lokasi pasar Gedong Kuning sebagai bahan untuk diteliti, kemudian untuk dijadikan alternatif tempat atau lokasi BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF).

Sehingga pada tanggal 1 Maret 1996 ditetapkan sebagai tanggal operasional BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), tetapi pada tanggal tersebut ternyata BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) belum dapat beroperasi seperti yang telah direncanakan, karena adanya sebab tertentu. Akhirnya BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) mendeklarasikan diri berdiri dan mulai beroperasi pada tanggal 11 Maret

1996, kemudian pada tanggal 15 Mei 1997, lembaga keuangan syariah ini memperoleh badan hukum No. 159/BH/KWK.12/V/1997.

Pada prinsipnya usaha BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) dibagi menjadi dua yaitu *Baitul Maal* (usaha sosial) dan *Baitul Tamwil* (usaha bisnis). Usaha sosial ini bergerak dalam penghimpunan dana zakat, infak, dan shodaqoh (ZIS) serta menstasyarufkannya kepada delapan Ashnaf. Skala prioritasnya dimaksud untuk mengentaskan kemiskinan melalui program ekonomi produktif dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang etika bisnis serta bantuan sosial, seperti beasiswa anak asuh, biaya bantuan kesehatan serta perlindungan kecelakaan diri dengan asuransi, karena BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) mengadakan kerja sama dengan Asuransi Takaful.

Sedangkan usaha bisnisnya bergerak dalam pemberdayaan masyarakat ekonomi kelas bawah dilakukan dengan intensifikasi penarikan dan penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka, kemudian disalurkan dalam bentuk pembiayaan atau kredit kepada pengusaha kecil, dengan sistem bagi hasil.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penyusun tertarik mengadakan penelitian yang berjudul **“PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA (Studi Pada BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, maka pokok masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta?
2. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian sesungguhnya untuk mengetahui mengenai jawaban yang dikehendaki dalam rumusan masalah. Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh produk terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pengelola BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dan pemikiran bagi BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF), Yogyakarta sebagai perusahaan dibidang jasa yang bergerak pada keuangan.

## 2. Bagi masyarakat atau pihak lain

Penelitian ini sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan, memberikan gambaran yang dapat menjadi masukan untuk membantu bagi pihak lain yang ingin mempelajari hal serupa dengan penelitian ini.

### **1.4 Sistematika Pembahasan**

Dalam penyusunan skripsi ini akan dijabarkan dalam lima bab dan dalam setiap bab terdiri dari sub-sub bab. Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penelitian

#### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Berisi tentang landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.



**BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Berisi tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil.

**BAB V PENUTUP**

Berisi kesimpulan dari hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan disertai saran-saran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan di Bab terdahulu, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh signifikan produk terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, artinya semakin baik produk maka kepuasan anggota semakin meningkat, dan variabel produk merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan anggota.
2. Terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, artinya semakin strategis lokasi maka kepuasan anggota akan semakin meningkat.
3. Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota pada BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan anggota akan semakin meningkat.

#### **5.2 Saran**

1. Bagi manajemen perbankan syariah, hendaknya lebih meningkatkan variabel produk yang ditawarkan karena terbukti paling mempengaruhi kepuasan. Sebaiknya BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta menawarkan produk yang sesuai kebutuhan anggota, misalnya pemberian kredit dengan bagi hasil yang saling menguntungkan antara pihak BMT dengan anggota, karena mayoritas

anggota adalah wiraswasta, sehingga membutuhkan dana untuk mengembangkan usahanya.

2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian yang sama, dengan menggunakan sampel yang lebih besar, dan periode penelitian yang lebih panjang, sehingga hasil kesimpulan akan menjadi lebih digeneralisasikan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung : Diponegoro, 2009

### Buku

Djiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2003, *Total Quality Manajement*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andy.

Husain Umar, 2005, *Study Kelayakan Bisnis*, Edisi 3, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Heri Sudarsono, 2008, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, edisi 3, Yogyakarta: EKONISIA.

H. Djaslim Saladin, 2003, *Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*, Bandung.

Irawan, Handi, 2003, *Indonesian Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Irawan, Handi, 2003, *Customer Service, Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

James F Engel, et.al. 1992, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa FX Budiyanto, Jakarta: Binarupa Aksara.

Kotler Philip dan Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, edisi 12, Jakarta: Indeks.

Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran. Perspektif Asia*, Yogyakarta: Andi.

Koetler dan Amstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* Jilid 1, Jakarta: Erlangga.

Kotler, 1997, terjemahkan oleh Henra Teguh, AK. Jakarta.

Kotler Philip, 2008, *Manajemen Pemasaran*, jilid 1, Jakarta: PT. Indeks Klompok Gramedia.

Kotler Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat,

Kotler Philip, 2008, *Manajemen Pemasaran*, jilid 1, Jakarta: PT. Indeks Klompok Gramedia.

Lupiyoadi Rambat, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba.

Lovelock, Christopher.H dan Wright Lauren.K, 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.

Ratminto dan Atik Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto dan Atik Winarsih, 2001, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Empat.

Swastha, Basu, 2002, *Azas-azas Pemasaran*, Yogyakarta: Liberty.

Umar, Husein, 2003, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Valarie A.Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, 2009, *Services Marketing: Integrated Customer Focus Across the Firm, Fifth Edition*, New York: McGraw-Hill Companies.

### **Jurnal dan lain-lain**

Muhtarom, Moh Mukery Warso, Leonardo Budi Hasional, “*Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan SBC Semarang*” Jurnal Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang, 2013.

Anik Nurhanifah. *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Maharani Tri Utama Mandiri Cabang Semarang)*. Skripsi. 2014.

Nur Wulandari. *“Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Kopikita Semarang)*. Skripsi. 2013.

<http://agustiyadi.blogspot.co.id/2007/09/tinjauan-al-quran-tentang-bank-syariah.html>

<https://akmalaziz.wordpress.com/2014/01/09/pemasaran-dalam-perspektif-islam/>

<http://chalimhadi.blogspot.co.id/2013/03/bmt-bait-maal-wat-tamwil.html>

<http://quran.com/>

<http://royarohmatika.blogspot.co.id/2013/04/baitul-maal-wat-tamwil-bmt.html>

<http://www.ibnukatsironline.com/>

Lampiran I

Terjemahan Al-Qur'an

NO.	HLM.	TERJEMAHAN
1	12	“Apabila telah ditunaikan sembahyang maka bertebaranlah kamu dimukabumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. (Al-jumuah:10).
2	16	“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu makan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan berniaga yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu”. (An-nisa: 79).
3	17	“Dan Allah SWT telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba”. (Al-baqarah: 275).
4	19	“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu, sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (An-nisa: 29).
5	20	“Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku”. (Al-dzariyat: 56).
6	24	“Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan rasulnya kepada mereka, sambil mereka berkata: “ cukuplah Allah bagi kami Allah akan member kepada kami dari limpah karunianya, demikian juga rasulnya sesungguhnya kami senantiasa berharap kepada Allah“. (At-taubah:

		59).
7	24	<p>“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 bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya”. (Al-imran: 159).</p>



*Lampiran II*

**Kuisisioner Penelitian**

**PENGARUH PRODUK, LOKASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Pada BMT Bina Ihsanul Fikri, Yogyakarta)**

Kepada Yth,

Nasabah BMT Bina Ihsanul Fikri

Di Yogyakarta

Bersama ini saya:

Nama : Muhammad Rifai

Pekerjaan : Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan  
Kali Jaga Yogyakarta

NIM : 09390015

Sedang mengadakan penelitian dengan judul skripsi “Pengaruh Produk, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bpk/Ibu atau Sdr/I dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bpk/Ibu Sdr/I lakukan berkaitan dengan apa yang Bpk/Ibu Sdr/I rasakan terhadap BMT Bina Ihsanul Fikri.

Semoga partisipasi yang Bpk/Ibu Sdr/I berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan anggota. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

**Muhammad Rifai**

**NIM. 09390015**

**Petunjuk pengisian:**

Pada pertanyaan dibawah ini, bpk/ibu/sdr/I dimohon mengisi pertanyaan-pertanyaan berikut dengan keadaan/ kondisi yang sebenarnya. Dengan memberikan tanda  $\surd$ /O/X.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis kelamin : a. Pria                      b. Wanita
  
2. Usia saat ini : (pilih salah satu dibawah ini)
  - a. < 19 thn
  - b. 20 thn - 30 thn
  - c. 31 thn - 40 thn
  - d. 41 thn - 50 thn
  - e. > 51 thn
  
3. Pendidikan terakhir : (pilih salah satu dibawah ini)
  - a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. Diploma
  - e. S1
  - f. S2/S3
  
4. Pekerjaan saat ini : (pilih salah satu dibawah ini)
  - a. PNS
  - b. Peg. Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. TNI/POLRI
  - e. Pelajar/Mahasiswa
  
5. Penghasilan per bulan : (pilih salah satu dibawah ini)
  - a. <Rp. 1.450.000
  - b. Rp. 1.450.000 – Rp. 2.000.000
  - c. Rp. 2.000.001 – Rp. 3.000.000
  - d. Rp. 3.000.001 – Rp. 4.000.000
  - e. >Rp. 4.000.000
  
6. Sudah berapa lama menggunakan BMT Bina Ihsanul Fikri: (pilih salah satu dibawah ini)
  - a. < 3 bulan
  - b. 3 – 5 bulan
  - c. 6 – 11 bulan
  - d. 12 – 24 bulan
  - e. > 24 bulan

**Petunjuk Pengisian:**

Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan jalan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

**SS** = Sangat Setuju

**ST** = Setuju

**RG** = Ragu-ragu

**TS** = Tidak Setuju

**STS** = Sangat Tidak Setuju

**PRODUK**

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Produk di BMT Bina Ihsanul Fikri sudah sesuai dengan syariah					
2	Produk di BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki kualitas yang sesuai dengan spesifikasi BMT					
3	Saya merasa tidak dirugikan dengan produk yang ada di BMT Bina Ihsanul Fikri					
4	Produk yang ditawarkan BMT Bina Ihsanul Fikri member manfaat bagi anggotanya					

**LOKASI**

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Lokasi BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki lokasi yang mudah ditemukan					
2	Lokasi BMT Bina Ihsanul Fikri strategis dan mudah terjangkau					

3	Kondisi lingkungan BMT Bina Ihsanul Fikri bersih dan nyaman					
4	Lokasi BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki tempat yang cukup luas					

### **KUALITAS PELAYANAN**

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Karyawan cepat dalam melayani anggota					
2	Karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri tanggap terhadap keluhan anggota					
3	Karyawan mampu menangani dan memberikan penjelasan kepada anggota dengan tepat					
4	Karyawan memberikan perhatian dengan baik terhadap anggota					

### **KEPUASAN ANGGOTA**

No	Pertanyaan	SS	ST	RG	TS	STS
		5	4	3	2	1
1	Saya merasa puas dengan sistem syariah yang dijalankan BMT Bina Ihsanul Fikri					
2	Tabungan BMT Bina Ihsanul Fikri memiliki kemudahan bagi saya dalam melakukan transaksi					
3	Saya merasa puas dengan bagi hasil yang diberikan tabungan BMT Bina Ihsanul Fikri					
4	Saya merasa mendapat pelayanan yang sopan dan ramah dari karyawan					
5	Saya merasa senang menabung di BMT Bina Ihsanul Fikri					
6	Saya merasa karyawan BMT Bina Ihsanul Fikri kualitas pelayanannya baik					

Lampiran III

Data Penelitian

Rsp	Produk						Lokasi					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tot	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tot	X2
1	4	5	4	5	18	4.50	5	4	5	4	18	4.50
2	5	4	3	4	16	4.00	4	4	5	5	18	4.50
3	4	3	3	4	14	3.50	4	4	5	5	18	4.50
4	5	5	4	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50
5	4	5	3	5	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25
6	4	3	3	4	14	3.50	4	5	5	4	18	4.50
7	3	3	2	3	11	2.75	4	4	3	3	14	3.50
8	3	3	2	3	11	2.75	4	4	1	1	10	2.50
9	4	4	3	5	16	4.00	4	4	4	5	17	4.25
10	5	5	4	4	18	4.50	4	5	5	5	19	4.75
11	5	5	4	5	19	4.75	4	4	5	4	17	4.25
12	4	4	3	5	16	4.00	5	4	5	4	18	4.50
13	4	4	2	4	14	3.50	4	4	5	4	17	4.25
14	4	4	2	3	13	3.25	4	4	4	3	15	3.75
15	4	4	3	4	15	3.75	3	3	4	4	14	3.50
16	4	4	3	4	15	3.75	4	4	5	5	18	4.50
17	3	3	4	5	15	3.75	4	4	5	5	18	4.50
18	4	5	4	4	17	4.25	3	3	5	4	15	3.75
19	4	5	4	4	17	4.25	4	5	5	4	18	4.50
20	5	5	3	4	17	4.25	5	4	5	5	19	4.75
21	5	5	3	5	18	4.50	4	4	5	4	17	4.25
22	4	5	4	4	17	4.25	3	3	5	4	15	3.75
23	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	4	19	4.75
24	3	4	3	4	14	3.50	4	4	5	4	17	4.25
25	2	4	3	4	13	3.25	4	4	5	3	16	4.00
26	5	3	3	3	14	3.50	3	3	4	4	14	3.50

27	4	5	3	5	17	4.25	4	4	3	3	14	3.50
28	5	5	4	4	18	4.50	4	4	5	5	18	4.50
29	5	4	3	4	16	4.00	4	4	4	5	17	4.25
30	5	5	4	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50
31	3	4	2	5	14	3.50	5	4	5	2	16	4.00
32	3	5	4	5	17	4.25	4	4	5	5	18	4.50
33	4	3	3	5	15	3.75	3	4	4	4	15	3.75
34	4	4	4	5	17	4.25	4	4	5	5	18	4.50
35	3	3	3	4	13	3.25	4	4	4	3	15	3.75
36	2	2	2	2	8	2.00	2	2	2	2	8	2.00
37	5	5	3	5	18	4.50	4	4	5	3	16	4.00
38	4	5	3	4	16	4.00	4	5	5	5	19	4.75
39	4	5	3	4	16	4.00	2	3	5	4	14	3.50
40	4	3	2	4	13	3.25	4	4	5	3	16	4.00
41	4	4	4	4	16	4.00	4	5	5	5	19	4.75
42	3	5	3	3	14	3.50	4	4	5	3	16	4.00
43	5	5	1	3	14	3.50	2	1	5	2	10	2.50
44	4	5	3	5	17	4.25	5	4	5	3	17	4.25
45	4	2	3	3	12	3.00	3	4	4	4	15	3.75
46	5	5	3	2	15	3.75	4	4	4	4	16	4.00
47	3	3	2	3	11	2.75	4	3	3	4	14	3.50
48	5	5	4	4	18	4.50	4	4	4	4	16	4.00
49	5	5	3	5	18	4.50	4	3	5	4	16	4.00
50	5	5	4	2	16	4.00	4	4	5	5	18	4.50
51	4	4	2	4	14	3.50	4	3	5	3	15	3.75
52	3	4	3	4	14	3.50	4	4	5	3	16	4.00
53	4	5	4	3	16	4.00	4	4	3	4	15	3.75
54	5	5	3	4	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25
55	4	4	3	5	16	4.00	3	3	4	4	14	3.50
56	4	4	3	4	15	3.75	4	2	4	4	14	3.50
57	5	3	3	5	16	4.00	5	4	4	4	17	4.25

58	5	5	5	5	20	5.00	4	4	5	5	18	4.50
59	4	4	3	5	16	4.00	4	4	5	4	17	4.25
60	4	3	3	3	13	3.25	3	3	5	4	15	3.75
61	5	5	3	5	18	4.50	4	4	5	4	17	4.25
62	3	4	3	4	14	3.50	4	3	5	5	17	4.25
63	4	5	4	5	18	4.50	4	4	5	5	18	4.50
64	5	4	2	4	15	3.75	4	5	5	5	19	4.75
65	4	5	4	5	18	4.50	3	4	5	5	17	4.25
66	2	1	3	4	10	2.50	3	3	5	4	15	3.75
67	5	4	3	5	17	4.25	5	4	5	3	17	4.25
68	5	4	3	3	15	3.75	4	5	5	4	18	4.50
69	4	4	4	5	17	4.25	4	4	5	5	18	4.50
70	4	4	2	4	14	3.50	3	3	5	4	15	3.75
71	4	5	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25
72	5	5	4	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50
73	4	5	4	5	18	4.50	4	4	5	2	15	3.75
74	5	4	3	5	17	4.25	3	4	5	5	17	4.25
75	4	4	3	5	16	4.00	4	4	4	5	17	4.25



Rsp	Kulaitaspelayanan						Kepuasannasabah							
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Tot	X3	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Tot	Y
1	4	5	4	4	17	4.25	4	5	4	5	5	4	27	4.50
2	4	4	5	4	17	4.25	5	5	5	5	4	3	27	4.50
3	3	2	3	3	11	2.75	4	4	4	4	4	4	24	4.00
4	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00
5	4	4	5	5	18	4.50	5	5	5	5	5	5	30	5.00
6	4	4	4	4	16	4.00	4	5	4	5	4	3	25	4.17
7	4	3	4	2	13	3.25	4	3	4	3	2	3	19	3.17
8	1	3	2	3	9	2.25	3	4	3	4	3	4	21	3.50
9	4	3	5	3	15	3.75	4	5	4	5	5	4	27	4.50
10	4	4	4	4	16	4.00	5	4	5	4	4	5	27	4.50
11	5	3	4	4	16	4.00	4	5	4	5	4	5	27	4.50
12	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00
13	4	3	3	3	13	3.25	4	5	4	5	4	4	26	4.33
14	4	3	3	2	12	3.00	4	3	4	3	3	3	20	3.33
15	3	3	4	4	14	3.50	4	4	4	4	5	3	24	4.00
16	4	3	3	3	13	3.25	4	5	4	5	4	4	26	4.33
17	4	5	3	4	16	4.00	4	5	4	5	4	5	27	4.50
18	3	3	3	2	11	2.75	4	5	4	5	5	4	27	4.50
19	4	4	4	3	15	3.75	5	5	5	5	5	5	30	5.00
20	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	4	5	29	4.83
21	3	5	4	3	15	3.75	5	5	5	5	5	5	30	5.00
22	4	4	4	2	14	3.50	4	5	4	5	5	3	26	4.33
23	4	3	3	5	15	3.75	4	5	4	5	5	4	27	4.50
24	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	4	4	24	4.00
25	3	4	3	4	14	3.50	4	4	4	4	4	4	24	4.00
26	1	2	2	2	7	1.75	2	3	2	3	3	3	16	2.67
27	4	4	4	5	17	4.25	5	5	5	5	5	5	30	5.00
28	4	4	4	2	14	3.50	5	4	5	4	3	3	24	4.00
29	4	3	3	3	13	3.25	4	5	4	5	5	5	28	4.67



30	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	4	5	29	4.83
31	4	2	3	2	11	2.75	4	5	4	5	4	5	27	4.50
32	4	2	3	2	11	2.75	5	5	5	5	5	5	30	5.00
33	3	3	3	4	13	3.25	4	5	4	5	5	3	26	4.33
34	4	3	4	3	14	3.50	4	4	4	4	5	3	24	4.00
35	5	5	4	4	18	4.50	4	4	4	5	4	4	25	4.17
36	2	2	2	2	8	2.00	2	2	2	2	2	2	12	2.00
37	4	5	4	4	17	4.25	5	4	5	5	4	5	28	4.67
38	3	3	5	3	14	3.50	5	4	5	4	4	4	26	4.33
39	3	3	1	1	8	2.00	4	4	4	4	5	4	25	4.17
40	3	1	2	1	7	1.75	4	4	4	4	4	3	23	3.83
41	3	1	2	1	7	1.75	4	5	4	5	3	4	25	4.17
42	3	1	2	1	7	1.75	4	5	4	5	4	5	27	4.50
43	4	4	4	3	15	3.75	4	3	4	3	3	3	20	3.33
44	3	2	2	1	8	2.00	4	5	4	5	5	5	28	4.67
45	3	2	2	2	9	2.25	4	4	4	4	3	3	22	3.67
46	3	3	4	2	12	3.00	5	5	5	5	3	4	27	4.50
47	3	4	4	3	14	3.50	4	4	4	4	4	3	23	3.83
48	4	3	3	3	13	3.25	5	5	5	5	4	4	28	4.67
49	3	3	4	2	12	3.00	5	4	5	4	5	5	28	4.67
50	4	3	4	3	14	3.50	4	5	4	5	3	4	25	4.17
51	4	3	3	2	12	3.00	4	4	4	4	4	4	24	4.00
52	4	3	3	2	12	3.00	4	4	4	4	3	4	23	3.83
53	4	2	4	1	11	2.75	4	3	4	3	3	4	21	3.50
54	4	3	4	4	15	3.75	4	5	4	5	3	3	24	4.00
55	3	3	3	4	13	3.25	4	4	4	4	5	4	25	4.17
56	4	5	4	3	16	4.00	4	4	4	4	5	5	26	4.33
57	4	4	4	2	14	3.50	5	5	5	5	5	5	30	5.00
58	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00
59	3	3	3	2	11	2.75	4	4	4	4	5	5	26	4.33
60	4	3	3	1	11	2.75	3	2	2	2	3	2	14	2.33

61	4	5	4	3	16	4.00	5	4	5	4	4	5	27	4.50
62	4	4	4	3	15	3.75	5	4	5	4	5	5	28	4.67
63	4	4	3	2	13	3.25	4	5	4	5	5	5	28	4.67
64	4	3	4	1	12	3.00	4	5	4	5	3	4	25	4.17
65	4	4	5	5	18	4.50	5	5	5	5	5	4	29	4.83
66	4	2	3	2	11	2.75	4	4	4	4	5	3	24	4.00
67	4	3	5	5	17	4.25	5	5	5	5	5	5	30	5.00
68	4	4	5	5	18	4.50	5	5	5	5	5	5	30	5.00
69	4	4	4	5	17	4.25	5	5	5	5	5	4	29	4.83
70	3	5	4	4	16	4.00	5	4	5	4	5	5	28	4.67
71	4	3	3	4	14	3.50	4	4	4	4	3	4	23	3.83
72	4	3	5	4	16	4.00	5	5	5	5	5	5	30	5.00
73	4	4	4	4	16	4.00	4	5	4	5	5	5	28	4.67
74	4	4	4	3	15	3.75	4	4	4	4	4	4	24	4.00
75	4	3	3	3	13	3.25	4	5	4	5	5	5	28	4.67



Lampiran IV

Hasil Uji SPSS

Regression

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

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3, X2, X1 <sup>a</sup>	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.761 <sup>a</sup>	.580	.562	.40285

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.902	3	5.301	32.662	.000 <sup>a</sup>
	Residual	11.522	71	.162		
	Total	27.424	74			

- a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1
- b. Dependent Variable: Y

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.556	.396		1.402	.165
	X1	.429	.107	.405	4.002	.000
	X2	.339	.112	.289	3.018	.004
	X3	.200	.073	.240	2.762	.007

- a. Dependent Variable: Y

## Correlations

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tot
X1.1	Pearson Correlation	1	.501**	.224	.176	.677**
	Sig. (2-tailed)		.000	.054	.131	.000
	N	75	75	75	75	75
X1.2	Pearson Correlation	.501**	1	.426**	.284*	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.014	.000
	N	75	75	75	75	75
X1.3	Pearson Correlation	.224	.426**	1	.353**	.690**
	Sig. (2-tailed)	.054	.000		.002	.000
	N	75	75	75	75	75
X1.4	Pearson Correlation	.176	.284*	.353**	1	.645**
	Sig. (2-tailed)	.131	.014	.002		.000
	N	75	75	75	75	75
Tot	Pearson Correlation	.677**	.802**	.690**	.645**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

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

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

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.661	4

## Correlations

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Tot
X2.1	Pearson Correlation	1	.576**	.144	.073	.596**
	Sig. (2-tailed)		.000	.217	.534	.000
	N	75	75	75	75	75
X2.2	Pearson Correlation	.576**	1	.206	.303**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.076	.008	.000
	N	75	75	75	75	75
X2.3	Pearson Correlation	.144	.206	1	.418**	.670**
	Sig. (2-tailed)	.217	.076		.000	.000
	N	75	75	75	75	75
X2.4	Pearson Correlation	.073	.303**	.418**	1	.721**
	Sig. (2-tailed)	.534	.008	.000		.000
	N	75	75	75	75	75
Tot	Pearson Correlation	.596**	.729**	.670**	.721**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

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

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	4

## Correlations

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Tot
X3.1	Pearson Correlation	1	.382**	.512**	.304**	.636**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.008	.000
	N	75	75	75	75	75
X3.2	Pearson Correlation	.382**	1	.557**	.575**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75
X3.3	Pearson Correlation	.512**	.557**	1	.561**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75
X3.4	Pearson Correlation	.304**	.575**	.561**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75
Tot	Pearson Correlation	.636**	.817**	.828**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75

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

## Reliability

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	4

## Correlations

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Tot
Y1.1	Pearson Correlation	1	.509**	.986**	.520**	.449**	.562**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y1.2	Pearson Correlation	.509**	1	.547**	.976**	.536**	.545**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y1.3	Pearson Correlation	.986**	.547**	1	.558**	.454**	.583**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y1.4	Pearson Correlation	.520**	.976**	.558**	1	.526**	.559**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y1.5	Pearson Correlation	.449**	.536**	.454**	.526**	1	.531**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Y1.6	Pearson Correlation	.562**	.545**	.583**	.559**	.531**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	75	75	75	75	75	75	75
Tot	Pearson Correlation	.807**	.846**	.829**	.851**	.739**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	75	75	75	75	75	75	75

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

## Reliability

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	75	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	75	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.890	6

## Descriptives

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	75	2.00	5.00	3.9067	.57506
X2	75	2.00	4.75	4.0867	.51905
X3	75	1.75	4.50	3.4000	.72945
Y	75	2.00	5.00	4.2979	.60876
Valid N (listwise)	75				

## Frequencies

**Statistics**

		Gender	Usia	Penghasilan	Pendidikan	Pekerjaan	Lama menggunakan
N	Valid	75	75	75	75	75	75
	Missing	0	0	0	0	0	0

## Frequency Table

**Gender**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	45	60.0	60.0	60.0
	Wanita	30	40.0	40.0	100.0
	Total	75	100.0	100.0	

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 19 tahun	17	22.7	22.7	22.7
	20 - 30 tahun	15	20.0	20.0	42.7
	31 - 40 tahun	30	40.0	40.0	82.7
	41 - 50 tahun	13	17.3	17.3	100.0
	Total	75	100.0	100.0	



### Penghasilan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < Rp.1 juta	4	5.3	5.3	5.3
Rp.1.000.000 - 2.000.000	10	13.3	13.3	18.7
Rp.2.000.001 - Rp.3.000.000	28	37.3	37.3	56.0
Rp.3.000.001 - Rp.4.000.000	15	20.0	20.0	76.0
>Rp.4.000.000	18	24.0	24.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

### Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	9	12.0	12.0	12.0
SMP	11	14.7	14.7	26.7
SMU	32	42.7	42.7	69.3
Diploma	8	10.7	10.7	80.0
S1	12	16.0	16.0	96.0
S2/S3	3	4.0	4.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PNS	14	18.7	18.7	18.7
Pegawai swasta	15	20.0	20.0	38.7
Wiraswasta	22	29.3	29.3	68.0
TNI/POLRI	12	16.0	16.0	84.0
Lainnya	12	16.0	16.0	100.0
Total	75	100.0	100.0	

### Lama menggunakan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3 - 5 bulan	8	10.7	10.7	10.7
6 - 11 bulan	15	20.0	20.0	30.7
12 - 24 bulan	39	52.0	52.0	82.7
> 24 bulan	13	17.3	17.3	100.0
Total	75	100.0	100.0	

## Uji multikolinieritas

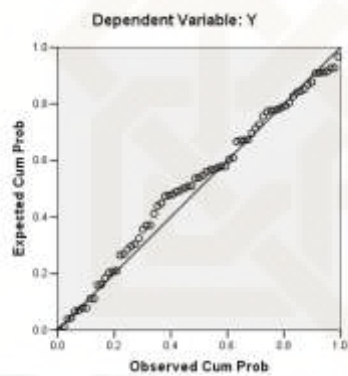
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	.556	.396		1.402	.165		
	X1	.429	.107	.405	4.002	.000	.578	1.731
	X2	.339	.112	.289	3.018	.004	.645	1.551
	X3	.200	.073	.240	2.762	.007	.783	1.276

a. Dependent Variable: Y

## Uji normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Uji heterokedasitas

Scatterplot

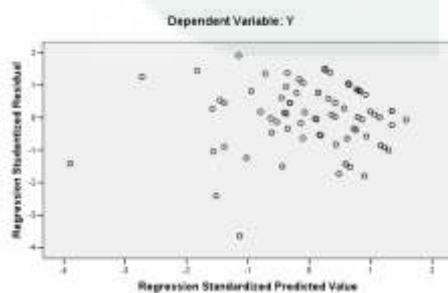




Foto didepan telor BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta.



Foto menyiapkan kuesioner untuk anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta.



Foto ruangtunggu anggota BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta.



Foto lokasi luar BMT Bina Ihsanul Fikri (BIF) Yogyakarta.

## CURICULUM VITAE

### Data Pribadi

Nama : Muhammad Rifai

Nama Panggilan : Rifai

Tempat/Tanggal Lahir: Karawang, 13 Desember 1989

Jenis Kelamin : Laki-laki

Agama : Islam

Alamat Asal : Sambirata, RT/RW 009/003, Sukajaya, Cilamaya Kulon,  
Karawang, Jawa Barat.

No. Hp. : 085878669007

E-mail : [Rifaijuvefc@yahoo.com](mailto:Rifaijuvefc@yahoo.com)

### Riwayat Pendidikan Formal:

- SD Sukajaya III : Lulus Tahun 2002
- MTS HubbulWathon : Lulus Tahun 2005
- MA Negeri Model Ciwaringin Cirebon : Lulus Tahun 2009
- UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta : Masuk Tahun 2009