

**PENGARUH PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
HUBUNGAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
DI BMT HUBBUL WATHON**



**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**NAUFAL NURUL AISYAH
13820207**

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

2017

**PENGARUH PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN
HUBUNGAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUTUSAN MENABUNG
DI BMT HUBBUL WATHON**



SKRIPSI

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR STRATA
SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

OLEH:

**NAUFAL NURUL AISYAH
13820207**

PEMBIMBING:

**Drs. AKHMAD YUSUF KHOIRUDDIN, S.E., M.Si
NIP: 19661119 199203 1 002**

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

2017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kepercayaan, dan hubungan masyarakat terhadap keputusan menabung. Objek penelitian ini adalah BMT Hubbul Wathon Sumowono. Data yang dipakai adalah data primer, dilakukan dengan kuesioner serta teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *random sampling*. Sampel penelitian ini adalah anggota BMT Hubbul Wathon yang berjumlah 100 responden.

Teknik analisis data yang dipakai adalah regresi linear berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji T-statistik untuk menguji koefisien regresi parsial, serta uji F-statistik untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Selain itu juga dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas dengan menggunakan *software SPSS 16.0*.

Berdasarkan hasil uji parsial (Uji T) pelayanan terhadap keputusan menabung menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0.001 < 0.05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.454 > 1.985$). Menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Kepercayaan terhadap keputusan menabung menunjukkan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar $0.000 < 0.05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.101 > 1.985$). Artinya bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung. Hubungan Masyarakat terhadap keputusan menabung menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.899 > 1.985$). Artinya bahwa hubungan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung.

Kata kunci: Pelayanan, Kepercayaan, Hubungan Masyarakat, Keputusan Menabung

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

This research intended to know the influence of service, trust, and public relations saving decision at BMT Hubbul Wathon. Object of this research was BMT Hubbul Wathon's costumers. The data used primery data, it was done by using quisionairies and also sampling techniques. Sampling technique that's used was random sampling. The sampel of this research was BMT Hubbul Wathon's costumers, and they were for about 100 respondens.

The data analyzing technique that's used was multiple linear regression. The hypothesis test of this research used T-Statistic test to verify partial regression's coeficient, and F-Statistic test to verify the affect simultaneously or together with significant level in the mount of 5%. Besides, it was also tested a clasic asumnsion, that were multicollinearity test, heterokesdasitas test, and normality test by using SPSS 16.0.

According to the result of the partial test (T test), service to saving decision showed significant value that's obtained for about $0.001 < 0.05$ and $t_{count} < t_{table}$ ($3.454 > 1.985$). It meant that service a positif significance to saving decision. Trust to saving decision showed significant value that's obtained for about $0.000 < 0.05$ and $t_{count} < t_{table}$ ($6.101 > 1.985$). It meant that service a positif significance to saving decision. Public relations to saving decision showed significant value that's obtained for about $0.000 < 0.05$ and $t_{count} < t_{table}$ ($3.899 > 1.985$). It meant that service a positif significance to saving decision.

Keyword : Service, Trust, Public Relations, Saving Decision

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga FM-UINSK-BM-05-07/RO

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Naufal Nurul Aisyah

Kepada
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Naufal Nurul Aisyah

NIM : 13820207


Judul Skripsi : **"Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di BMT Hubbul Wathon"**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam. Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqsyahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 10 Jumadil Akhir 1438 H
09 Maret 2017 M

Pembimbing,


Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta FM-UINSK-BM-05-03/RO

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-1845/Un.02/DEB/PP.05.3/04/2017

Skripsi/tugas akhir dengan judul:

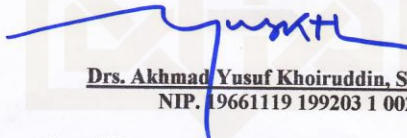
“Pengaruh Pelayanan Kepercayaan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di BMT Hubbul Wathon”


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

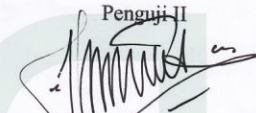
Nama : Naufal Nurul Aisyah
NIM : 13820207
Telah dimunaqasyahkan pada: 04 April 2017
Nilai Munaqasyah : A-

dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH:
Ketua Sidang


Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si
NIP. 19661119 199203 1 002

Penguji I

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

Penguji II

Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc.
NIP. 19800314 200312 1 003

Yogyakarta, 26 April 2017
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan,


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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Naufal Nurul Aisyah

NIM : 13820207

Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh, Pelayanan Kepercayaan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di BMT Hubbul Wathon”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan dipergunakan sebagaimana perlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 10 Maret 2017

Penyusun,



Naufal Nurul Aisyah

NIM: 13820207

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai *civitas* akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya bertanda tangan dibawa ini:

Nama : Naufal Nurul Aisyah
NIM : 13820207
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di BMT Hubbul Wathon”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih mediaformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 10 Maret 2017

Yang menyatakan

Naufal Nurul Aisyah
NIM. 13820207

MOTTO

**Belajar bukan hanya MENGETAHUI
apa yang harus dilakukan, tapi
MELAKUKAN apa yang sudah kita ketahui**

~ Merry Riana ~

**Orang hebat tidak dihasilkan dari
kemudahan, kesenangan dan kenyamanan.**

**Mereka dibentuk melalui
kesulitan, tantangan, dan air mata.**

~ Dahlan Iskan ~

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam tercurah limpahkan kepada jungjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ayahanda Sri Haryadi dan Ibunda Nurul Inayati, terima kasih telah memberikan do'a, kasih sayang, dukungan serta pengorbanannya hingga tiada batasnya. Hanya sebuah do'a yang dapat putrimu panjatkan dan beribu-ribu maaf atas segala sikap, tingkah laku serta tutur kata yang banyak salah.

Kedua kakakku Eka Aditya Nurul Hanif dan Lintang Nurul Annisa serta adikku Muhammad Ulinuha yang selalu ada untuk memberikan do'a, dukungan dan semangat.

Keluarga Besar Mahasiswa PERBANKAN SYARIAH Angkatan 2013 yang sama-sama berjuang mengejar sarjana dan menyanggah toga.

Beserta Almamater tercinta,

UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan petunjuk dan membimbing umatnya ke jalan yang diridhai Allah SWT.

Alhamdulillah berkat rahmat dan hidayah-Nya, penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir/ skripsi dengan judul “Pengaruh Pelayanan Kepercayaan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di BMT Hubbul Wathon” dengan baik. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir/ skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penulisan, penyusunan, maupun isinya. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan.

Tugas akhir/ skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian tugas akhir/ skripsi ini, di antaranya kepada:

- 1) Bapak Drs. KH Yudian Wayudi PhD, selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 2) Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3) Bapak Joko Setyono, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunana Kalijaga Yogyakarta.
- 4) Bapak Muhammad Ghafur Wibowo, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik

- 5) Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
 - 6) Kedua orang tua tercinta Bapak Sri Haryadi dan Ibu Nurul Inayati, yang menjadi inspirasi dan motivasi terbesar bagi penulis, yang telah mengorbankan mulai dari materi, pikiran, tenaga bahkan segalanya mereka berikan demi cita-cita anaknya, serta memberikan dorongan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 - 7) Kak Eka Aditya Nurul Hanif, Lintang Nurul Annisa dan Adik Muhammad Ulinnuha yang telah mendoakan dan mendukung agar senantiasa belajar dan semangat.
 - 8) Rahmatullah, terimakasih telah membantu berkorban, memberi semangat dan mendukung selama proses pengerjaan skripsi.
 - 9) Sahabat tersayang rembug tua Lia, Dwiqi, Dwi Nur, Destia, Alfi, Ulfa, Laily, Icha, terimakasih sudah menjadi sahabat sejak awal kuliah sampai saat ini dan selalu memberi semangat dalam menyelesaikan skripsi.
 - 10) Sahabat tercinta mbak Fida, Izul, Rizky, Firda, Wildan serta teman-teman PS-E'13 Family yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kita semua menjadi pribadi yang lebih baik kedepannya.
 - 11) Teman-teman KKN'90 kelompok 60 Ayu, Nikmah, A'la, Taufik, Inov, Rahmat, Izul, Moko dan Habibi yang telah memberikan semangat dan dukungan.
 - 12) Serta seluruh teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2013 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 10 Maret 2017
Penyusun,

Naufal Nurul Aisyah
NIM. 13820207

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 januari 1988 no: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	B	be
ت	Tā'	T	te
ث	Śā'	ś	Es titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	ḥ	ha titik di bawah
خ	Khā'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet titik di atas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sād	ṣ	Es titik di bawah

ض	Dād	ḍ	de titik di bawah
ط	Tā'	ṭ	Te titik di bawah
ظ	Zā'	ẓ	Zet titik di bawah
ع	'Ayn	Koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	N	en

II. Konsonan rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap:

متعدين	Ditulis	<i>muta'qqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

III. *Tā' marbutah* diakhir kata.

1. Biladimatikanditulis, h:

هبة	Ditulis	<i>hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Zisyah</i>

(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	<i>ni 'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fītri</i>

IV. Vokal pendek

___ fathah ditulis a contoh	ضرب	Ditulis	<i>daraba</i>
___ kasrah ditulis i contoh	فهم	Ditulis	<i>fahima</i>
___ dammah ditulis u contoh	كتب	Ditulis	<i>kutiba</i>

V. Vokal panjang

<i>Fathah+alif, ditulis ā</i> (garis di atas)	جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
<i>Fathah+alifmaqsūr dituli</i> <i>s ā (garis di atas)</i>	يسعي	Ditulis	<i>yas 'ā</i>
<i>Kasrah+yamati ditulis ī</i> (garis di atas)	مجيد	Ditulis	<i>majīd</i>
<i>Dammah+waumati</i> <i>ditulis ū (garis di atas)</i>	فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

VI. Vokal rangkap

<i>Fathah+yāmati, ditulis ai</i>	بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
<i>Fathah+waumati, ditulis au</i>	قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

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

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'insyakartum</i>

VIII. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis *-al*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

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

الشمس	Ditulis	<i>as-syams</i>
السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>

IX. Huruf besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

X. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisannya

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
TRANSLITERASI	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Sistematika Pembahasan	9
BAB II	
LANDASAN TEORI	11
A. Telaah Pustaka	11
B. Kerangka Teori	14
1. Pelayanan	14
a. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	15
b. Pelayanan dalam Perspektif Islam	17
c. Pelayanan dalam Keputusan Menabung	20
2. Kepercayaan	21
a. Dimensi Kepercayaan	22
b. Kepercayaan dalam Perspektif Islam	24
c. Kepercayaan dalam Keputusan Menabung	25
3. Hubungan Masyarakat	25
a. Hubungan Masyarakat dalam Perspektif Islam	28
b. Hubungan Masyarakat dalam Keputusan Menabung	29
4. Keputusan	30
a. Model Perilaku Konsumen	30
b. Karakteristik Perilaku Konsumen	32
c. Proses Keputusan Pembelian	36
d. Keputusan Menabung dalam Perspektif Islam	37
C. Kerangka Pemikiran	38
D. Hipotesis	39

BAB III	METODE PENELITIAN	42
	A. Jenis dan Sumber Penelitian	42
	B. Populasi dan Sampel	42
	C. Teknik Pengumpulan Data.....	44
	D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	46
	E. Teknik Analisis Data.....	48
	1. Uji Instrumen Penelitian	48
	a. Uji Validitas	48
	b. Uji Reliabilitas	49
	2. Uji Asumsi Klasik.....	49
	a. Uji Normalitas	49
	b. Uji Multikolonieritas.....	50
	c. Uji Heteroskedastisitas	51
	3. Analisis Regresi Linier Berganda	52
	a. Persamaan Regresi Linier.....	52
	4. Uji Hipotesis	53
	a. Uji Parsial (Uji t)	53
	b. Uji Simultan (Uji F)	53
	c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	55
	A. Gambaran Umum Lembaga.....	55
	B. Karakteristik Responden.....	59
	C. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	64
	1. Uji Validitas	64
	2. Uji Reliabilitas	66
	D. Uji Asumsi Klasik	67
	1. Uji Normalitas	67
	2. Uji Multikolinearitas.....	68
	3. Uji Heteroskedastisitas	69
	E. Analisis Regresi Linier Berganda	70
	F. Pengujian Hipotesis.....	72
	1. Uji Parsial (Uji t)	72
	2. Uji Simultan (Uji F).....	76
	3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
	G. Pembahasan	78
BAB V	PENUTUP	84
	A. Kesimpulan.....	84
	B. Saran	85
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar BMT Wilayah Kab.Semarang.....	1
Tabel 1.2 Perkembangan Anggota BMT Hubbul Wathon.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Nilai Skala.....	45
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Status	62
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan.....	63
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Saldo Tabungan.....	63
Tabel 4.8 Responden Berdasarkan Sumber Informasi	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	70
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Berganda	71
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t)	73
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	76
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi (Uji R^2)	77
Tabel 4.18 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	78

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	31
Gambar 2.2 Proses Keputusan Pembelian	36
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Terjemahan Ayat-ayat Al-Qur'an dan hadits	i
Lampiran 2 Kuesioner.....	iii
Lampiran 3 Data Mentah Profil Responden.....	vi
Lampiran 4 Data Jawaban Responden pada Kuesiner Penelitian	ix
Lampiran 5 Output Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	xiv
Lampiran 6 Output Uji Asumsi Klasik	xvii
Lampiran 7 Output Uji Regresi Linier dan Uji Hipotesis	xix
Lampiran 8 Foto Penyebaran Kuesioner.....	xxi
Lampiran 9 Curriculum Vitae	xxii



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdirinya lembaga keuangan syariah merupakan implementasi dari pemahaman umat Islam terhadap prinsip-prinsip muamalat dalam hukum ekonomi Islam, selanjutnya direferensikan dalam bentuk pranata ekonomi Islam. dari sekian banyak lembaga keuangan syariah, BMT merupakan lembaga ekonomi Islam yang berbasis keumatan, sebab dibentuk dari, oleh, dan untuk masyarakat dari segi jumlah. BMT merupakan lembaga keuangan syariah yang paling banyak apabila dibanding dengan lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya (Suhendi, 2004: 5). Contohnya BMT yang tersebar di Kabupaten Semarang. Terdapat 16 BMT yang tersebar di Kabupaten Semarang, antara lain:¹

Tabel 1.1 Daftar BMT Wilayah Kabupaten Semarang

No.	Nama BMT	No.	Nama BMT
1	Al Fattah	9	Blater
2	Al Hikmah	10	Fajar Mulia
3	Al Ijtihad	11	Hubbul Wathon
4	Al Muawanah	12	Inti Muamalat
5	Amal Mulia	13	Mandiri
6	Assa'adah	14	Mandiri Sejahtera
7	Bina Insani	15	Nabila
8	Bina Usaha	16	Sumber Mulia

¹ www.forumbaitulmaal-jateng.blogspot.com diakses pada 20 april 2017 pukul 09.45

Baitul Maal Wattamwil itu sendiri adalah lembaga yang didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan bank atau BPR. BMT merupakan salah satu model lembaga keuangan syariah yang paling sederhana dan lahir di masyarakat dengan tujuan memberikan solusi pendanaan yang mudah dan cepat, terhindar dari jerat rentenir dan mengacu pada prinsip syariah (Sumiyanto, 2009: 18).

Begitu juga dengan BMT Hubbul Wathon, lembaga keuangan syariah berbadan hukum koperasi yang pertama kali berdiri di Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang. BMT Hubbul Wathon mulai beroperasi tahun 1991 yang berlokasi di Jalan Sukorono nomor 7A Sumowono, Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang. BMT Hubbul Wathon muncul karena banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat kelas menengah kebawah dan berkeinginan untuk membantu perekonomian mereka. Hadirnya BMT Hubbul Wathon juga untuk membuat masyarakat terhindar dari jerat rentenir.

Untuk menopang eksistensi BMT dalam melayani kebutuhan dana bagi anggotanya, maka kegiatan penghimpun dana adalah hal yang utama. Mengingat semakin ketat persaingan di dunia jasa keuangan, maka BMT harus mengetahui strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan dalam merebut dana masyarakat. Hal tersebut disebabkan setiap orang memiliki pertimbangan sendiri dalam memutuskan lembaga mana yang akan dipilih untuk menyimpan dananya.

Pada umumnya pihak BMT merasa kesulitan ketika menawarkan produk penghimpunan dana kepada masyarakat. Tidak sedikit dari masyarakat yang meragukan bahkan tidak mempercayai soal keamanan dana anggota. Tetapi BMT Hubbul Wathon berhasil meyakinkan masyarakat untuk menitipkan dananya pada produk simpanan. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah anggota pada produk simpanan. Berikut perkembangan anggota penabung dan peminjam di BMT Hubbul Wathon dari tahun 2014-2016:

Tabel 1.2 Perkembangan anggota BMT Hubbul Wathon

Tahun	2014	2015	2016
Anggota Penabung	4.400	5.974	6.500
Anggota peminjam	1.974	2.252	4.270

Sumber: Hasil Rapat Anggota Tahunan (RAT) BMT Hubbul Wathon, Desember 2016

Dalam tabel 1.1 dapat dilihat bahwa BMT Hubbul Wathon dari tahun 2014-2016 pada setiap tahunnya mengalami penambahan anggota secara signifikan, ini menunjukkan bahwa ada beberapa strategi yang dilakukan oleh BMT Hubbul Wathon dalam meyakinkan anggota untuk memutuskan memilih produk di BMT Hubbul Wathon.

Mengingat terkadang karakter sebagian masyarakat berubah tentunya BMT Hubbul Wathon harus memiliki kemampuan untuk menciptakan inovasi agar anggota dapat senantiasa mempertahankan keputusannya terhadap produk yang dikeluarkan BMT tersebut. Selanjutnya untuk mempertahankan kenaikan anggota dan menambah anggota penabung pada setiap tahunnya, peneliti mengambil beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan

menabung, yang diantaranya yaitu pelayanan, kepercayaan dan hubungan masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi keputusan menabung salah satunya dengan mencermati permintaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa yang akan ditawarkan, yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pemberian layanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen sehingga konsumen akan selalu berminat terhadap jasa suatu lembaga keuangan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Basu Swastha, 2002:158) bahwa konsumen dapat memutuskan terhadap suatu produk atau jasa, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain pelayanan, ada juga kepercayaan yang dimana sebagai salah satu lembaga keuangan, BMT perlu menjaga kinerjanya agar dapat beroperasi secara optimal berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah, karena bisnis jasa keuangan merupakan bisnis jasa yang didasarkan pada azas kepercayaan. Bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang penuh dengan ketidakpastian, kepercayaan yang diberikan anggota dan calon anggota atas produknya merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam menarik minat calon anggota serta menjaga hubungan jangka panjang antara nasabah dengan perusahaan (Roziq dan Fitri, 2013: 1). Kepercayaan adalah suatu gagasan deskriptif yang dimiliki seseorang terhadap sesuatu. Semakin kuat kepercayaan masyarakat terhadap BMT, semakin besar pula minat dan keputusan masyarakat untuk menitipkan dananya di BMT.

Begitu juga hubungan masyarakat yang dibangun oleh lembaga BMT. Hubungan masyarakat tersebut meliputi berbagai program yang dirancang untuk mempromosikan atau melindungi citra perusahaan atau produknya. Alat-alat utama yang digunakan dalam hubungan masyarakat, diantaranya yaitu: (1) publikasi, (2) acara-acara, (3) pemberian dana sponsor, (4) berita (5) ceramah, (6) kegiatan layanan masyarakat, dan (7) media identitas (Kotler dan Kevin, 2007: 234). Suatu lembaga keuangan yang memiliki kedekatan secara formal maupun kekeluargaan dengan anggota khususnya dengan masyarakat luas pada umumnya, akan menimbulkan kesan dan sikap yang baik bagi masyarakat sehingga akan memperbesar peluang masyarakat memilih dan menggunakan jasa keuangan yang ditawarkan.

Terdapat beberapa strategi yang dilakukan BMT Hubbul Wathon yang merupakan alasan anggota tertarik untuk memutuskan menabung di BMT Hubbul Wathon, yang pertama pelayanan. BMT Hubbul Wathon selalu memaksimalkan pelayanannya seperti ramah dengan anggota dan terutama pelayanan jemput bola yang menurut BMT Hubbul Wathon merupakan hal utama yang harus diperhatikan karena pelayanan jemput bola sangat memudahkan anggota untuk melakukan penarikan simpanan maupun penyetoran. Anggota BMT hanya perlu dengan sms atau telepon karyawan untuk melakukan transaksi, dan karyawan akan melayani di rumah/lokasi usaha anggota. Dari kenyamanan dan kemudahan yang anggota dapatkan akan membuat anggota beranggapan bahwa pelayanan tersebut memuaskan.

Selanjutnya kepercayaan, kepercayaan anggota bagi BMT Hubbul Wathon adalah hal yang sangat berharga karena akan membuat image perusahaan semakin baik, cara yang dilakukan BMT Hubbul Wathon dalam meningkatkan kepercayaan anggota yaitu dengan amanah dan jujur terhadap apa yang anggota titipkan. BMT Hubbul Wathon selalu menerapkan prinsip syariah, integritas dalam bentuk sikap yang baik kepada anggota dan masyarakat serta memberikan pelayanan terbaik untuk meyakinkan anggota bahwa BMT Hubbul Wathon memang dapat dipercaya. Terutama mengenai kerahasiaan data anggota. BMT Hubbul Wathon sampai saat ini tidak pernah mempublikasikan atau menyebarkan mengenai data pribadi anggota, karena apabila kerahasiaan anggota terbongkar akan menurunkan kepercayaan anggota.

Strategi selanjutnya yaitu hubungan masyarakat yang dijalin antara anggota dengan BMT terutama saat melakukan penarikan di pasar tradisional ataupun di dusun-dusun. Pihak BMT melakukan pendekatan dengan menjalin komunikasi yang ramah, sopan dan membaur dengan anggota. Sebagai contoh, BMT Hubbul Wathon sering menjadi sponsor atau pendukung untuk acara-acara di desa Sumowono seperti kegiatan agustusan, acara merti desa di Sumowono, dan juga memberikan sumbangan untuk masjid. BMT juga selalu melihat tren di pasar, apabila sedang tren memberikan hadiah kepada pedagang di pasar, maka BMT mengikuti tren tersebut dengan memberikan souvenir kepada anggota terutama anggota yang telah lama menjadi anggota. Awal tahun 2017 BMT memiliki 5 program baitul maal, yaitu program

pendidikan, program membantu lansia tidak berpenghasilan, program pembangunan masjid, program ramadhan dan program donasi untuk bencana. Beberapa hal tersebut dilakukan BMT untuk mempertahankan anggotanya dan menumbuhkan niat mengambil keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon.²

Penelitian mengenai keputusan menabung nasabah dengan faktor-faktor yang mempengaruhi seperti pelayanan, kepercayaan, dan hubungan masyarakat layak untuk diuji kembali dikarenakan merupakan salah satu perilaku konsumen yang berubah-ubah mengikuti perkembangan zaman dan berbeda-beda di setiap orangnya. Perubahan dan perbedaan tersebut karena perilaku konsumen dalam penggunaan produk atau jasa dipengaruhi oleh faktor sosial, pribadi, kebudayaan, dan psikologis. Sehingga apabila dari faktor tersebut ada yang berubah maka akan mengakibatkan perubahan terhadap perilaku konsumen salah satunya berkaitan dengan keputusan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka peneliti ingin mengkaji lebih lanjut tentang **“Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan dan Hubungan Masyarakat terhadap Keputusan Menabung di BMT Hubbul Wathon”**.

² Wawancara dengan Bapak Andis sebagai Kasir dan Bapak Muhammad sebagai Marketing pada tanggal 06 Maret 2017 pukul 10.00

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang, rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon ?
3. Bagaimana pengaruh hubungan masyarakat terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan pengaruh pelayanan terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon.
- b. Untuk menjelaskan pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon.
- c. Untuk menjelaskan pengaruh hubungan masyarakat terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tambahan informasi serta dapat menjadi tambahan pengetahuan peneliti lain dalam kasus yang sama.

b. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, terutama bagi BMT Hubbul Wathon penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan strategi untuk menumbuhkan niat anggota dalam memilih produk BMT Hubbul Wathon.

D. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan disajikan untuk menggambarkan isi penulisan secara umum melalui garis besar setiap bab. Adapun sistematika penulisan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang yang menjelaskan alasan pemilihan masalah yang diteliti, rujukan penelitian sesuai dengan yang diteliti serta rumusan masalah yang menjelaskan batasan penelitian yang dikaji.

BAB II LANDASAN TEORI

Secara garis besar bab ini memuat tentang teori yang menjelaskan tentang hubungan dari pelayanan, kepercayaan dan hubungan masyarakat dengan pengambilan keputusan oleh konsumen. Landasan teori tersebut menjadi acuan dalam penyusunan hipotesis sesuai dengan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis penelitian, data dan perolehannya, variabel penelitian, serta metode pengujian hipotesis. Metode yang digunakan berdasarkan pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi karakteristik responden, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam mengenai hasil temuan beserta implikasinya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil penelitian, saran bagi berbagai pihak dan keterbatasan penelitian. Bab ini dapat menjawab seluruh permasalahan yang ada melalui hasil yang telah didapat dalam penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bagian bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon, dengan nilai *p value* signifikan 0.001 lebih kecil dari 0.05. Sedangkan nilai t_{hitung} 3.454 dan t_{tabel} 1.985, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.454 > 1.985$). Hal tersebut didukung dengan cara yang dilakukan pihak BMT Hubbul Wathon dalam memaksimalkan pelayanan jemput bola dengan cara SMS atau telepon karyawan BMT untuk menabung atau mngambil dana, sesuai dengan harapan anggota untuk mempermudah anggota terbukti meningkatkan keputusan anggota untuk menabung di BMT Hubbul Wathon. Jadi, semakin tinggi pelayanan yang dilakukan pihak BMT Hubbul Wathon maka akan meningkatkan keputusan menabung para anggota.
2. Variabel kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon, dengan tingkat signifikan $0.000 < 0.05$. Sedangkan nilai t_{hitung} 6.101 dan t_{tabel} 1.985, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6.101 > 1.985$). Hal tersebut menunjukkan

bahwa pihak BMT dalam hal menerapkan prinsip syariah, integritas dalam bentuk sikap yang baik kepada anggota dan masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik, terbukti dapat meningkatkan keputusan anggota untuk menabung di BMT Hubbul Wathon. Jadi, semakin tinggi kepercayaan anggota kepada BMT Hubbul Wathon maka akan meningkatkan keputusan menabung para anggota.

3. Variabel hubungan masyarakat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menabung di BMT Hubbul Wathon, dengan tingkat signifikan ($0.000 < 0.05$). Sedangkan nilai t_{hitung} 3.899 dan t_{tabel} 1.985, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.899 > 1.985$). hal tersebut menunjukkan bahwa cara yang dilakukan pihak BMT Hubbul Wathon dengan melibatkan diri dalam kegiatan lingkungan sekitar seperti menjadi penyumbang dana dalam acara-acara, pendidikan dan bencana serta memberikan souvenir kepada anggotanya yang telah menabung di BMT Hubbul Wathon, terbukti meningkatkan keputusan anggota untuk menabung di BMT Hubbul Wathon. Jadi, semakin tinggi hubungan masyarakat yang dilakukan pihak BMT Hubbul Wathon maka akan meningkatkan keputusan menabung para anggota.

B. Saran

1. BMT Hubbul Wathon diharapkan meningkatkan kualitas dan kuantitas hubungan masyarakat, misal dengan mempublikasikan sejarah BMT, kegiatan dan prestasi kinerjanya melalui web yang mudah dijangkau

dan sampai pada masyarakat luas sehingga lebih dikenal lagi oleh masyarakat.

2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap keputusan menabung dapat ditambahkan, seperti bauran promosi, fasilitas, dan lain-lain.
3. Untuk penelitian-penelitian selanjutnya dapat menambahkan teori yang jelas pada tiap variabel dan mengenai hubungan variabel independen dengan variabel dependennya.

DAFTAR PUSTAKA

Aplikasi Al-Quran in Word 1.3

Antonio, Moh. Syafi'i. 2001. *Bank Syari'ah dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Azis, Ismi. 2016. *Pengaruh Kepercayaan, Hubungan Masyarakat, dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menabung di BMT BINAMAS*. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Brosur Simpanan dan Pembiayaan BMT Hubbul Wathon

Ghozali. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Cet ke 4*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hamdan Adnan, dan Hafied Cangara. 1996. *Prinsip-prinsip Hubungan Masyarakat*. Surabaya: Usaha Nasional Surabaya.

Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Cet. Ke 6*. Jakarta: PT Raja grafindo Persada.

Kerlinger, Fred N. (2008). *Asas-asas Penelitian Behavior*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Kotler, Philip. (1988). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, edisi 12, alih bahasa Benyamin Molan, cet. Ke-2*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Mowen, John C, dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Mahmudah, Arifatul. 2014. *Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung (Studi Kasus KJKS Dana Barokah Muntilan)*. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Mahmudah, Siti. 2011. *Pengaruh Iklan Islami Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada BRI Syariah Cabang Semarang)*. Skripsi IAIN Walisongo Semarang.
- Maisya, Fitri. 2013. *Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan dan Hubungan Masyarakat Terhadap Keputusan Menabung di PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. Cabang Bukittinggi*. Jurnal Manajemen, Vol.2 No.1.
- Roziq, Ahmad dan Rinanda Fitri D. “Variabel Penentu dalam Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember”. *Jurnal Ekonomi Akuntansi dan Manajemen, Vol. XII. 1* (April 2013).
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi Empat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Surabaya: Pustaka Utama.
- Simorangkir, O.P. 2004, *Dasar-dasar Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi, Cetakan Ketujuh. Jakarta: Aksara Persada Indonesia.

- S.K. Bonar. 1993. *Hubungan Masyarakat Modern*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Stanton, William J. 2000. *Prinsip Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan Pertama. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi dan Purwanto. 2013. *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Suhendi, Hendi, dkk. 2004. *BMT dan Bank Islam, cetakan 1*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Sumiyanto, Ahmad. 2008. *BMT Menuju Koperasi Modern*. Yogyakarta: ISES Publising PT. ISES Consulting Indonesia.
- Swasta, Basu. 2002. *Azas-azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty.
- Tiyo, M. Adis. 2016. *Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek, dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Nasabah Menabung pada Bank Mandiri di Surabaya*. Artikel Ilmiah, STIE Perbanas Surabaya.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan Implikasi Manajerial*. Jakarta: Majalah Manajemen Usahawan Indonesia.
- Tjiptono, Fandy dan Georgius Chandra. 2005. *Service Quality dan Statisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tyas, Rizqa Ramadhaning. 2012. *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang*. Skripsi STAIN Salatiga.

Umar. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Uyun, Khoirul. 2012. *Pengaruh Produk Syari'ah dan Bauran Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di BNI Syari'ah Cabang Semarang*. Skripsi IAIN Walisongo Semarang.

Wawancara dengan Bapak Ir. Muh. Fauzan, Manajer BMT Hubbul Wathon

Wawancara dengan Bapak Muhammad, Karyawan BMT Hubbul Wathon

Wawancara dengan Bapak Feri Andis, Karyawan BMT Hubbul Wathon

Lampiran 1: Terjemahan Ayat-ayat Al-Qur'an dan Hadits

Terjemahan Ayat-ayat Al-Qur'an dan Hadits

Halaman	Bab	Terjemahan
13	II	dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (Q.S. An-Nahl: 91)
14	II	Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Q.S. Ali Imran: 159).
19	II	Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat (Q.S. An-Nisaa': 58).
23	II	Hai sekalian manusia, bertakwalah kepada Tuhan-mu yang telah menciptakan kamu dari seorang diri, dan dari padanya[263] Allah menciptakan isterinya; dan dari pada keduanya Allah memperkembang biakkan laki-laki dan perempuan yang banyak. dan bertakwalah kepada Allah yang dengan (mempergunakan) nama-Nya kamu saling meminta satu sama lain[264], dan (peliharalah) hubungan silaturrahim. Sesungguhnya Allah selalu menjaga dan mengawasi kamu. (Q.S. An-Nisaa': 1)
28	II	dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar (Q.S. An-Nisaa': 9).

Lampiran 2: Kuesioner

Kuesioner
Identitas Responden

Nama :

Petunjuk: Lingkari salah satu alternatif jawaban yang paling sesuai dengan diri anda.

- | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------|
| 1. Jenis Kelamin: | a. Laki-laki | b. Perempuan |
| 2. Usia: | a. 18 – 25 tahun | c. 36 – 45 tahun |
| | b. 26 – 35 tahun | d. 46 – 55 tahun |
| 3. Pendidikan terakhir: | a. SD/MI | d. SMA/MA/SMK |
| | b. SMP/SLTP/MTs | e. D3/S1 |
| | c. SMA/MA/SMK | f. Lainnya... |
| 4. Status perkawinan: | a. Menikah | b. Belum menikah |
| 5. Pekerjaan: | a. TNI/POLRI | d. Petani |
| | b. PNS | e. Wiraswasta |
| | c. Pegawai Swasta | f. Lainnya, sebutkan... |
| 6. Penghasilan per Bulan: | a. < Rp 1.000.000 | |
| | b. Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 | |
| | c. > Rp 2.000.000 | |
| 7. Saldo Tabungan Terkini: | a. < Rp 500.000 | |
| | b. Rp 500.000 – Rp 1.000.000 | |
| | c. Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000 | |
| | d. > Rp 5.000.000 | |
| 8. Dari mana Anda tahu tentang BMT Hubbul Wathon dan produk tabungan BMT Hubbul Wathon? | | |
| | a. Keluarga | b. Teman |
| | c. Brosur | d. Karyawan BMT |
| | e. Lainnya... | |

Berilah jawaban pernyataan berikut sesuai dengan pendapat anda, dengan cara memberi tanda (√) pada kolom yang tersedia.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

S : Sangat Setuju

TS : Tidak Setuju

SS : Sangat Setuju

Pelayanan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Karyawan BMT Hubbul Wathon dapat menyelesaikan permasalahan anggotanya.				
2.	Penampilan karyawan BMT Hubbul Wathon sopan sesuai kaidah Islam.				
3.	Pelayanan jemput bola mempermudah anggota dalam bertransaksi				
4.	Karyawan BMT teliti dalam mencatat transaksi				
5.	Karyawan BMT melayani anggota dengan penuh rasa kekeluargaan				

Kepercayaan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
6.	Saya percaya BMT Hubbul Wathon menerapkan syari'at Islam dengan benar				
7.	Saya percaya BMT Hubbul Wathon selalu bertanggung jawab dengan apa yang anggota titipkan.				
8.	BMT Hubbul Wathon menjamin kerahasiaan transaksi anggota.				
9.	Saya percaya BMT Hubbul Wathon selalu memberi pelayanan yang terbaik.				
10.	Pelayanan yang diberikan karyawan menumbuhkan kepercayaan nasabah untuk selalu bertransaksi di BMT				

Hubungan Masyarakat

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
11.	BMT Hubbul Wathon menyediakan brosur/majalah tentang BMT Hubbul Wathon dan produk/jasa yang disediakan.				
12.	BMT Hubbul Wathon mengadakan acara/kegiatan untuk anggota dan atau masyarakat luas, seperti pengajian, seminar, lomba, ulang tahun BMT dan lainnya.				
13.	BMT Hubbul Wathon memberikan dana sponsor untu kegiatan keagamaan/pendidikan/ sosial kemasyarakatan.				
14.	BMT Hubbul Wathon memberikan hadiah/souvenir kepada anggota.				
15.	BMT Hubbul Wathon mempublikasikan kegiatan-kegiatan dan prestasi BMT Hubbul Wathon melalui surat kabar/website/internet.				

Keputusan Menabung

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
16.	Saya memutuskan menabung di BMT Hubbul Wathon karena memiliki kepercayaan yang baik mengenai BMT Hubbul Wathon				
17.	Saya memutuskan menabung di BMT Hubbul Wathon karena memiliki hubungan yang baik dengan BMT				
18.	Saya memutuskan menabung di BMT Hubbul Wathon karena BMT selalu memberikan dana sponsor ketika ada acara desa				
19.	Saya memutuskan menabung di BMT Hubbul Wathon karena karyawannya selalu ramah dan sopan				
20.	Saya memutuskan menabung di BMT Hubbul Wathon karena pelayanan jemput bola yang memudahkan dan nyaman				

Lampiran 3: Data mentah profil responden

Data Mentah Profil Responden

No.	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Status Perkawinan	Pekerjaan
1	Laki-laki	18-25 tahun	SMA	Belum Menikah	Wiraswasta
2	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
3	Laki-laki	36-45 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
4	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
5	perempuan	18-25 tahun	SMA	Menikah	Pegawai Swasta
6	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
7	perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
8	perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
9	perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
10	perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
11	Laki-laki	18-25 tahun	SD	Menikah	Petani
12	Laki-laki	26-35 tahun	SMA	Belum Menikah	PNS
13	Laki-laki	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
14	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
15	Perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Petani
16	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
17	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
18	Perempuan	18-25 tahun	SMA	Menikah	Petani
19	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Petani
20	Perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Petani
21	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
22	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
23	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
24	Perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
25	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
26	perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
27	perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
28	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
29	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Petani
30	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
31	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
32	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
33	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Petani
34	perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
35	perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
36	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Petani
37	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
38	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
39	perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
40	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Petani

41	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
42	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Petani
43	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
44	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Petani
45	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Lainnya
46	Perempuan	18-25 tahun	SMA	Belum Menikah	Pegawai Swasta
47	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Petani
48	Laki-laki	18-25 tahun	SMP	Belum Menikah	Wiraswasta
49	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Petani
50	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Lainnya
51	Perempuan	26-35 tahun	Diploma	Menikah	PNS
52	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Pegawai Swasta
53	Perempuan	46-55 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
54	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
55	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Petani
56	Perempuan	36-45 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
57	Perempuan	36-45 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
58	Perempuan	36-45 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
59	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
60	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
61	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Petani
62	Laki-laki	36-45 tahun	SMA	Belum Menikah	Wiraswasta
63	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
64	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
65	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
66	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
67	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Lainnya
68	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Lainnya
69	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Petani
70	Perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Lainnya
71	Perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Lainnya
72	Laki-laki	26-35 tahun	Diploma	Menikah	Wiraswasta
73	Perempuan	26-35 tahun	SMP	Menikah	Lainnya
74	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
75	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Lainnya
76	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
77	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
78	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
79	Perempuan	46-55 tahun	SMP	Menikah	Lainnya
80	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
81	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
82	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
83	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
84	Perempuan	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
85	Perempuan	46-55 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta
86	Laki-laki	26-35 tahun	SD	Menikah	Wiraswasta

87	Laki-laki	18-25 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta
88	Perempuan	36-45 tahun	SD	Menikah	Petani
89	Perempuan	36-45 tahun	SMP	Menikah	Wiraswasta
90	Perempuan	26-35 tahun	Diploma	Menikah	PNS
91	Perempuan	18-25 tahun	SMA	Belum Menikah	Wiraswasta
92	Perempuan	26-35 tahun	Diploma	Belum Menikah	PNS
93	Perempuan	18-25 tahun	SMA	Belum menikah	Pegawai Swasta
94	Perempuan	36-45 tahun	Diploma	Menikah	PNS
95	Laki-laki	26-35 tahun	SMA	Belum Menikah	Wiraswasta
96	Laki-laki	18-25 tahun	SMA	Belum Menikah	Wiraswasta
97	Perempuan	18-25 tahun	SMA	Belum Menikah	Wiraswasta
98	Perempuan	36-45 tahun	Diploma	Menikah	PNS
99	Laki-laki	26-35 tahun	SMA	Belum Menikah	Wiraswasta
100	Laki-laki	26-35 tahun	SMA	Menikah	Wiraswasta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Lampiran 4: Data Jawaban Responden pada Kuesioner Penelitian

Rekapitulasi Data Jawaban Responden

No.	X1 Pelayanan					Σ	X2 Kepercayaan					Σ
	x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	
1	3	4	3	3	2	15	4	3	4	4	4	19
2	3	3	3	3	2	14	3	3	3	2	2	13
3	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13
4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
5	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	4	14
6	3	2	2	3	3	13	3	3	4	3	3	16
7	4	4	3	4	4	19	3	4	3	3	2	15
8	4	3	3	3	4	17	3	3	3	4	3	16
9	3	4	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16
10	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17
11	4	4	3	3	4	18	4	4	3	4	4	19
12	3	4	4	4	4	19	2	2	3	3	3	13
13	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	3	16
14	3	3	3	2	3	14	3	4	3	3	2	15
15	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
16	3	3	3	3	2	14	3	3	2	2	3	13
17	3	3	2	2	3	13	3	3	4	2	3	15
18	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14
19	3	4	4	3	3	17	4	2	2	3	3	14
20	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
21	3	4	3	3	3	16	3	3	4	4	4	18
22	3	3	3	3	2	14	3	3	3	3	3	15
23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	3	19
24	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	3	13
25	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	2	14
26	4	3	4	4	3	18	4	4	4	3	4	19
27	3	2	3	4	3	15	3	4	3	3	2	15
28	3	3	4	2	3	15	3	4	3	3	3	16
29	3	3	3	2	3	14	3	2	4	2	2	13
30	3	4	3	3	3	16	4	3	4	3	4	18
31	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
32	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	4	20
33	3	4	3	3	3	16	4	3	2	2	3	14
34	4	3	4	2	3	16	4	4	2	2	4	16
35	4	4	3	3	4	18	4	4	3	2	2	15
36	3	4	3	3	3	16	3	2	4	3	2	14

37	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
38	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
39	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	3	18
40	3	4	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14
41	3	4	4	2	3	16	3	3	3	1	3	13
42	3	3	3	3	3	15	3	4	4	3	3	17
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
44	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
45	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	3	18
46	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17
47	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17
48	3	3	3	3	3	15	3	4	2	2	3	14
49	3	3	4	4	4	18	4	3	4	3	2	16
50	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14
51	3	3	3	3	3	15	2	3	3	4	4	16
52	3	3	2	3	2	13	2	3	3	3	3	14
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	2	13
54	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	2	15
55	3	4	3	3	3	16	3	2	3	2	3	13
56	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	3	17
57	3	3	4	4	4	18	4	4	2	2	2	14
58	4	3	4	3	3	17	4	3	3	3	3	16
59	4	4	4	3	4	19	4	3	4	4	3	18
60	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17
61	3	3	3	3	3	15	3	4	4	4	3	18
62	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
63	3	4	3	3	2	15	4	3	4	3	3	17
64	2	3	3	3	3	14	3	3	4	2	3	15
65	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
66	4	4	4	3	4	19	3	4	3	4	3	17
67	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	14
68	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15	4	3	2	2	3	14
70	2	3	4	3	3	15	3	3	3	4	3	16
71	2	3	3	3	2	13	3	2	2	3	3	13
72	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	17
73	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	4	19
74	3	4	3	3	2	15	3	4	4	4	3	18
75	3	3	3	2	3	14	3	4	4	4	4	19
76	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
77	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
78	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	3	15
79	2	4	2	2	2	12	3	3	3	2	2	13

80	4	4	4	3	3	18	4	3	3	3	3	16
81	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	3	15
82	3	3	3	3	3	15	3	3	4	2	3	15
83	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	16
84	4	4	4	3	4	19	3	3	4	4	4	18
85	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14
86	3	4	3	3	2	15	3	3	2	3	3	14
87	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	19
88	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	14
89	3	3	4	2	3	15	3	3	4	4	3	17
90	3	4	3	3	3	16	3	3	3	2	3	14
91	3	3	4	3	4	17	4	4	4	3	4	19
92	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
93	4	3	4	3	3	17	4	4	3	3	4	18
94	3	2	3	3	3	14	4	3	4	2	3	16
95	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
96	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	4	18
97	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	20
98	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
99	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20
100	3	4	4	3	3	17	3	3	3	4	4	17

No.	X3 Hubungan Masyarakat					Σ	Y Keputusan Menabung					Σ
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	4	17
2	3	4	3	3	3	16	2	2	3	3	3	13
3	3	3	4	3	3	16	3	2	3	3	3	14
4	3	3	4	2	2	14	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
6	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	2	15
7	4	4	4	2	4	18	4	3	3	2	4	16
8	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17
9	3	4	2	3	2	14	4	3	3	4	3	17
10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	3	16
11	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	18
12	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
14	3	3	4	4	3	17	3	2	3	3	3	14
15	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
16	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	3	15
17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15

18	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
19	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
20	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15
21	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20
22	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
24	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
26	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
27	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
28	2	3	3	3	2	13	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
30	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
31	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
32	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
33	3	4	3	3	4	17	3	3	4	3	3	16
34	3	4	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16
35	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	4	18
36	3	3	4	3	3	16	3	4	3	3	3	16
37	3	4	3	3	3	16	3	4	3	3	3	16
38	2	2	3	4	3	14	3	3	3	3	3	15
39	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	3	17
40	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	15
41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
44	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
45	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	3	17
46	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
47	3	3	4	4	3	17	4	4	3	3	4	18
48	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	16
49	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	3	17
50	3	3	3	3	3	15	2	3	4	2	3	14
51	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
52	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
54	3	3	2	3	3	14	3	4	3	3	2	15
55	3	3	3	3	3	15	2	3	4	2	3	14
56	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
58	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	4	16
59	3	3	4	4	2	16	2	3	3	4	4	16
60	3	3	2	3	3	14	2	3	3	3	4	15

61	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	4	16
62	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	19
63	3	4	3	2	3	15	4	3	4	2	3	16
64	3	3	3	3	3	15	3	2	3	3	3	14
65	3	3	4	4	3	17	3	3	3	3	3	15
66	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
67	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	3	15
68	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	2	15
70	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16
71	3	3	3	4	3	16	2	3	3	3	3	14
72	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	3	17
73	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20
74	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
75	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15
76	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	3	15
77	2	3	4	2	3	14	3	3	3	3	3	15
78	3	4	3	3	3	16	2	2	4	2	3	13
79	2	3	3	3	3	14	3	2	3	2	2	12
80	2	4	4	3	2	15	3	3	3	3	3	15
81	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	3	15
82	4	4	4	3	2	17	3	4	3	3	2	15
83	4	4	3	3	4	18	3	3	3	3	3	15
84	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
85	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
87	3	4	4	3	4	18	4	3	4	3	4	18
88	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15
89	3	4	3	3	2	15	3	3	3	3	3	15
90	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
91	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	3	17
92	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
93	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	4	16
94	2	3	4	2	3	14	3	3	3	3	3	15
95	3	3	2	2	3	13	3	3	3	3	3	15
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
97	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
98	4	3	4	2	3	16	3	3	3	3	3	15
99	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
100	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18

Lampiran 5: *Output Uji Validitas dan Reliabilitas*

Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	60.8900	36.200	.653	.879
x1.2	60.6700	37.900	.328	.888
x1.3	60.8000	36.364	.566	.881
x1.4	61.0100	37.828	.368	.887
x1.5	60.9700	36.312	.579	.881
x2.1	60.7500	36.755	.453	.885
x2.2	60.8400	36.701	.460	.885
x2.3	60.7900	37.299	.349	.889
x2.4	61.0800	35.387	.525	.883
x2.5	61.0000	36.869	.443	.885
x3.1	60.9900	37.222	.493	.884
x3.2	60.7400	37.588	.408	.886
x3.3	60.7900	36.551	.463	.885
x3.4	60.8800	36.288	.504	.883
x3.5	60.8800	36.773	.504	.883
y1	60.9100	36.002	.649	.879
y2	60.9100	36.669	.564	.882
y3	60.8300	37.153	.584	.882
y4	60.9100	36.022	.674	.878
y5	60.8800	36.309	.626	.880

Uji Reliabilitas

Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.730	5

Kepercayaan

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.620	5

Hubungan Masyarakat

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.648	5

Keputusan Menabung

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	5

Lampiran 6: *Output* Uji asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.03350540
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040
	Negative	-.035
Kolmogorov-Smirnov Z		.402
Asymp. Sig. (2-tailed)		.997
a. Test distribution is Normal.		

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized		Standardize	t	Sig.	Collinearity	
		Coefficients		d			Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc	VIF
1	(Constant)	-1.259	.606		-2.078	.040		
	X1_pelayanan	.032	.041	.097	.784	.435	.610	1.640
	X2_kepercayaan	.039	.037	.125	1.046	.298	.644	1.554
	X3_hub.masy	.059	.044	.174	1.348	.181	.552	1.812

a. Dependent Variable: RES2

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.632	1.078		.587	.559		
	X1_pelayanan	.251	.073	.253	3.454	.001	.610	1.640
	X2_kepercayaan	.400	.066	.434	6.101	.000	.644	1.554
	X3_hub.masy	.305	.078	.300	3.899	.000	.552	1.812

a. Dependent Variable: Y_kep.menabung

Lampiran 7: *Output* Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X3_hub.masy, X2_kepercayaan, X1_pelayanan ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y_kep.menabung

Uji Rsquare
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.829 ^a	.687	.677	1.04953

a. Predictors: (Constant), X3_hub.masy, X2_kepercayaan, X1_pelayanan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.095	3	77.365	70.235	.000 ^a
	Residual	105.745	96	1.102		
	Total	337.840	99			

a. Predictors: (Constant), X3_hub.masy, X2_kepercayaan, X1_pelayanan

b. Dependent Variable: Y_kep.menabung

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.632	1.078		.587	.559		
	X1_pelayanan	.251	.073	.253	3.454	.001	.610	1.640
	X2_kepercayaan	.400	.066	.434	6.101	.000	.644	1.554
	X3_hub.masy	.305	.078	.300	3.899	.000	.552	1.812

a. Dependent Variable: Y_kep.menabung

Lampiran 8: Foto Penyebaran Kuesioner dan wawancara



Foto BMT Hubbul Wathon



Lampiran 9: Curriculum Vitae

Identitas Diri

Nama : Naufal Nurul Aisyah
Tempat, Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 19 Agustus 1994
Agama : Islam
Alamat : Kupang Kidul 002/008 Ambarawa, Kab. Semarang
Email : Naufalna92@gmail.com
No. Telp : 08997435970



Orang tua

Ayah : Sri Haryadi
Ibu : Nurul Inayati
Alamat : Kupang Kidul 002/008 Ambarawa, Kab. Semarang

Riwayat Pendidikan

TK Islam Sudirman Ambarawa (1998 - 2000)
SDIT Permata Bunda Bawen (2000 - 2006)
SMP Negeri 3 Salatiga (2006 - 2009)
SMA Islam Sudirman Ambarawa (2009 - 2012)

Yogyakarta, 10 Maret 2017

Penulis,

Naufal Nurul Aisyah
NIM: 13820207